

ХМЕЛЬНИЦЬКА ОБЛАСНА РАДА
ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ УПРАВЛІННЯ ТА ПРАВА
ІМЕНІ ЛЕОНІДА ЮЗЬКОВА
ФАКУЛЬТЕТ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ
Кафедра: публічного управління та адміністрування

БАКАЛАВРСЬКА РОБОТА

на тему: «Інклюзивний туризм у системі сталого
розвитку туристичної галузі регіону»

Виконала: студентка 4 курсу
спеціальності 242 Туризм
денної форми навчання
Олександра Тимуш

Керівник: завідувач кафедри публічного
управління та адміністрування, доктор
наук з державного управління, професор
Едуард ЩЕПАНСЬКИЙ

Рецензент: кандидат економічних наук,
доцент
Олена ХИТРА

Хмельницький – 2026 рік

АНОТАЦІЯ

Олександра ТИМУШ. Інклюзивний туризм у системі сталого розвитку туристичної галузі регіону. – Бакалаврська робота.

Проведено актуальне дослідження наукового завдання, яке полягає в обґрунтуванні теоретичних засад та розробці практичних аспектів щодо удосконалення організації функціональної діяльності інклюзивного туризму на обласному рівні. Визначено, що інклюзивна туристична справа пов'язана із загальними питаннями науки і культури і, поряд з готельно-ресторанною та музейною справою та іншими соціокультурними сферами, є її повноправною частиною, на жаль, важливою громадською та соціальною функцією суб'єктів туристичної індустрії їх співробітники обмежуються стандартним екскурсійним супроводом та базовим розміщенням.

Метою державної політики у сфері безбар'єрності є задоволення потреб маломобільних груп населення та ветеранів у рекреаційній та просторовій доступності. Доступ до туристичних та історико-культурних ресурсів сприяє вирішенню проблем соціально-економічного розвитку та ефективного регіонального управління.

Основними напрямками функціональної діяльності інклюзивного туризму з урахуванням впровадження найсучасніших систем управління є: забезпечення максимальної доступності та скорочення часових рамок надання послуг маломобільним мандрівникам шляхом впровадження сучасної інформаційної технології; оцифрування найпопулярніших серед користувачів туристичних локацій та створення інтерактивних карт; розширення інфраструктурної бази шляхом включення нових безбар'єрних об'єктів до списків доступних дестинацій; постійна модернізація матеріально-технічної бази історико-культурних заповідників та готелів; забезпечення необхідних умов для залучення фахівців у сфері універсального дизайну для туристичної галузі та оптимального використання наявних кадрових ресурсів.

Ключові слова: інклюзивний туризм, безбар'єрність, сталий розвиток, регіональний туризм.

ANNOTATION

Oleksandra TYMUSH. Inclusive tourism in the system of sustainable development of the regional tourism industry. – Bachelor's thesis.

A topical study of the scientific task was conducted, which consists in substantiating the theoretical foundations and developing practical aspects of improving the organization of the functional activity of inclusive tourism at the regional level.

It was determined that inclusive tourism work is related to general issues of science and culture and, along with hotel, restaurant, and museum work and other socio-cultural spheres, is their full-fledged part, unfortunately, an important public and social function of tourism industry entities, their employees are limited to standard excursion support and basic accommodation.

The goal of the state policy in the field of barrier-free environment is to meet the needs of limited mobility groups and veterans in recreational and spatial accessibility. Access to tourism and historical-cultural resources contributes to solving the problems of socio-economic development and effective regional public administration.

The main areas of functional activity of inclusive tourism, taking into account the implementation of the most modern management systems, are: ensuring maximum accessibility and reducing the time frame for providing services to travelers with limited mobility through the implementation of modern information technologies; digitizing the most popular tourist locations among users and creating interactive accessibility maps; expanding the infrastructure base by including new barrier-free facilities in the lists of accessible destinations; constant modernization of the material and technical base of historical-cultural reserves and hotels; ensuring the necessary conditions for attracting specialists in the field of universal design for the tourism industry and optimal use of available human resources.

Keywords: inclusive tourism, barrier-free environment, sustainable development, regional tourism.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМУ ЯК СКЛАДОВОЇ СТАЛОГО РОЗВИТКУ ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ РЕГІОНУ.....	9
1.1. Сутність та роль інклюзії в концепції сталого розвитку туризму....	9
1.2. Державна політика та міжнародні стандарти формування безбар'єрного туристичного простору.....	15
РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН ТА ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ІНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМУ В ХМЕЛЬНИЦЬКІЙ ОБЛАСТІ.....	24
2.1. Аналіз стану та ресурсного забезпечення інклюзивного туризму в регіоні.....	24
2.2. Оцінка впливу чинників, що стримують розвиток безбар'єрного середовища в регіоні.....	34
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ОПТИМІЗАЦІЇ ІНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМУ ЯК СКЛАДОВОЇ СТАЛОГО РОЗВИТКУ ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ ХМЕЛЬНИЦЬКОЇ ОБЛАСТІ.....	41
3.1. Стратегічні пріоритети розвитку інклюзивного туризму як складової туристичної галузі регіону.....	41
3.2. Шляхи покращення інклюзивного туристичного середовища та якості обслуговування в регіоні.....	48
ВИСНОВКИ.....	56
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	60
ДОДАТКИ.....	67

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Після здобуття незалежності перед Україною постало завдання створення власної безбар'єрної системи гостинності та рекреації, яка була принципово новою, враховуючи не лише технічні чи національні особливості, а й виходячи з одного з основних завдань нового суспільства – створення соціальної, інклюзивної та правової держави. Удосконалення системи регіонального туризму на засадах доступності має важливе значення для захисту суверенітету України, інтеграції маломобільних громадян та реалізації національних інтересів у сфері сталого розвитку.

За сучасних умов суспільство звертається до осмислення гуманітарних процесів та викликів воєнного стану, прагне отримати об'єктивну основу для реабілітації захисників і захисниць, вводить у практичний обіг нові інклюзивні стандарти загальнокультурного, соціального та регіонального значення. Основними завданнями туристичної служби в регіоні є комплектування кваліфікованими кадрами індустрії гостинності та організація безперешкодного доступу, логістики та використання об'єктів спадщини. Усі ці завдання мають велике суспільне значення, але найважливішим є міждисциплінарний характер завдання. Джерельна база доступності залежатиме від комплексності підходів, тобто від того, наскільки повна та якісна інфраструктурна та інформаційна підтримка маломобільних груп населення конкретного історичного періоду буде відібрана та реалізована в туристичних дестинаціях. Через функції інклюзивного туризму реалізується свобода доступу громадян до рекреаційних ресурсів та особистий захист, що забезпечує збереження та об'єктивне використання колективної історико-культурної спадщини.

Сучасне позиціонування сфери туризму пов'язане з підвищенням соціальної, інформаційної, комунікаційної та культурної значущості безбар'єрної діяльності, посиленням тенденції міжнародної інтеграції та соціальної відповідальності. Тому все більшого значення набувають питання розвитку дестинацій, їх оснащення новими інформаційними та цифровими

технологіями, зміцнення правової бази інформаційного забезпечення інклюзивної справи, забезпечення автентичності, цілісності, достовірності та доступності об'єктів для всіх категорій мандрівників.

Розбудова повнофункціональної інклюзивної системи туризму та виконання національних функцій управління вимагає творчого мислення та наукової аргументації. Дослідженню питань розвитку законодавства про безбар'єрний простір, сталий розвиток та функціонування інклюзивних установ України та його подальшому вдосконаленню присвячені праці Г. Боряка, С. Бугілі, О. Кириленко, В. Костинця, В. Мазур, Н. Павліхи, Т. Ткаченко та ін.

Мета та завдання дослідження. *Метою бакалаврської роботи є обґрунтування теоретичних засад та практичних аспектів щодо удосконалення організації функціональної діяльності інклюзивного туризму на обласному рівні.*

Для досягнення мети бакалаврської роботи було визначено такі завдання дослідження:

- розкрити сутність, класифікаційні види та роль інклюзивного туризму в системі сталого розвитку;
- визначити особливості організації функціональної діяльності та нормативно-правового регулювання безбар'єрного туристичного простору;
- оцінити результативність діяльності туристичної галузі Хмельницької області в сфері формування, зберігання та використання рекреаційного потенціалу в умовах воєнного стану;
- провести моніторинг ресурсного та інфраструктурного забезпечення функціональної діяльності об'єктів історико-культурної спадщини Хмельницької області;
- запропонувати шляхи використання інноваційних цифрових технологій для забезпечення функціональної діяльності інклюзивного туризму;

- розробити напрями удосконалення діяльності та стандартизації безбар'єрного сервісу в регіоні.

Об'єктом дослідження є процеси організації функціональної діяльності інклюзивного туризму на обласному рівні.

Предмет дослідження – теоретичні, методичні та прикладні аспекти функціональної діяльності інклюзивного туризму в Україні.

Методи дослідження. Теоретичною основою дослідження є система загальнонаукових та спеціальних методів дослідження, які ґрунтуються на фундаментальних положеннях науки публічного управління та адміністрування, а також споріднених наук.

Для вирішення завдань бакалаврської роботи було використано такі методи загального та спеціального наукового пізнання, а саме: змістовного аналізу, синтезу, класифікації – для визначення сутності та видів інклюзивного туризму; статистичного аналізу – при оцінці результативності діяльності туристичної галузі Хмельницької області в сфері формування, зберігання та використання рекреаційних ресурсів; метод моніторингового аналізу – для визначення ресурсного й інфраструктурного забезпечення функціональної діяльності об'єктів і дестинацій Хмельницької області тощо.

Інформаційною базою дослідження є наукова вітчизняна і зарубіжна література з теми дослідження, нормативно-правові акти України, міжнародні правові акти, аналітичні та звітні документи, статистичні дані Хмельницької області тощо.

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості використання висновків та практичних рекомендацій, які містяться в бакалаврській роботі, як в теоретичному, так і в практичному значенні при визначенні перспективних напрямів удосконалення організації функціональної діяльності інклюзивного туризму на обласному рівні в Україні.

Апробація результатів дослідження. Основні теоретичні положення бакалаврської роботи були апробовані на науково-практичних заходах, а саме:

Міжнародній науково-практичній конференції «Туристично-рекреаційна сфера: виклики сучасності» (м. Хмельницький, 2024 р.); III Міжнародній науково-практичній конференції «Туристично-рекреаційна сфера: виклики сучасності» (м. Хмельницький, 2026 р.); IV Всеукраїнській науково-практичній конференції «Економіка та підприємництво в умовах сучасних викликів» (м. Житомир, 2026 р.).

Структура роботи. Бакалаврська робота складається зі вступу, анотації, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи становить 52 сторінки тексту. Список використаних джерел включає 53 найменування.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМУ ЯК СКЛАДОВОЇ СТАЛОГО РОЗВИТКУ ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ РЕГІОНУ

1.1. Сутність та роль інклюзії в концепції сталого розвитку туризму

Сучасна парадигма функціонування світової індустрії туризму та рекреації під впливом процесів глобалізації та гуманізації суспільних відносин зазнає фундаментальних трансформацій. У центрі цих змін стоїть концепція сталого розвитку, яка вимагає збалансованого поєднання економічного зростання, екологічної безпеки та соціальної справедливості. Соціальний вектор сталого розвитку висуває на перший план імператив інклюзії, який передбачає повне, беззастережне та рівноправне залучення всіх без винятку членів суспільства до культурного, соціального та рекреаційного життя DESTINATION. У контексті туристичної галузі інклюзивність перестає бути виключно формою соціальної філантропії та перетворюється на стратегічний чинник конкурентоспроможності регіональних ринків. Фундаментальною основою цього процесу виступає концепція «туризму для всіх» (Tourism for All), що базується на принципах рівності, людської гідності та повної відсутності будь-якої дискримінації у доступі до туристичних ресурсів, що закріплено як у національному законодавстві України, так і в міжнародних правових актах [6; 14; 31; 51].

Концептуальний базис сталого розвитку в індустрії туризму передбачає формування такої моделі управління ресурсами DESTINATION, яка б задовольняла актуальні соціокультурні та економічні потреби суспільства без шкоди для майбутніх поколінь. У науковому дискурсі сталий розвиток дефініюється як тривимірна імперативна матриця, де екологічна цілісність (збереження біорізноманіття та природних ландшафтів) і економічна доцільність (комерційна життєздатність бізнесу) перебувають у нерозривному синергетичному зв'язку із соціальною стабільністю. Останній компонент

вимагає безумовного дотримання прав людини, справедливого розподілу благ від туристичної діяльності між членами місцевих громад та створення умов для всеохоплюючої соціальної інтеграції. Відтак, сталий розвиток не може вважатися завершеним або ефективним, якщо з рекреаційного простору виключені певні соціодемографічні групи пасажирів чи рекреантів.

Теоретичний базис інклюзії в туризмі формувався протягом останніх десятиліть, еволюціонувавши від вузького, суто медичного поняття «інвалідний туризм» до широкого соціально-філософського розуміння «доступного туристичного середовища». Ця еволюція відображає зміну суспільного сприйняття потреб людини: від моделі опіки до моделі прав людини. Сучасна державна політика у сфері туризму має зміщуватися від пасивної соціальної допомоги до активного проектування безбар'єрного простору, де кожна особа, незалежно від її фізичних, сенсорних чи ментальних особливостей, виступає як повноправний та активний споживач туристичних послуг. Такий підхід вимагає не лише точкового усунення фізичних перешкод, а й формування складної, інтегрованої системи сервісів, яка забезпечує психологічний комфорт та безпеку рекреантів. Відповідно, інклюзивний туризм слід розглядати як системну інновацію, що забезпечує довгострокову життєздатність регіональної туристичної екосистеми в умовах сучасних соціокультурних викликів.

У науковому та практичному дискурсі критично важливо розрізнити поняття «доступний туризм» та «інклюзивний туризм». Хоча ці терміни часто вживаються як синоніми, інклюзивність є значно ширшою категорією. Доступність (Accessibility) переважно фокусується на технічних та інженерних параметрах середовища - наявності пандусів, ліфтів, тактильних показників чи адаптованих санвузлів згідно з державними будівельними нормами. Водночас інклюзивність (Inclusivity) охоплює ментальні та когнітивні аспекти: етику взаємодії персоналу з різними категоріями туристів, відсутність психологічних бар'єрів у громаді, доступність інформаційних ресурсів та цифрову інклюзію. Згідно з положеннями Всесвітньої туристичної

організації, інклюзивний туризм постає як глобальна стратегія співпраці всіх стейкхолдерів - органів державної влади, приватного бізнесу та громадських інституцій - з метою створення середовища, де будь-яка людина може здійснювати подорожі самостійно, гідно та без перешкод.

Вагомим кроком у розвитку сучасної теорії гостинності є впровадження концепції менеджменту «безшовного шляху» (*seamless travel*), яка лежить в основі міжнародних методологічних рекомендацій Всесвітньої туристичної організації [51]. Ця концепція передбачає, що інклюзивність повинна бути забезпечена як безперервний ланцюг на кожному етапі туристичного циклу: від отримання доступної інформації на вебсайті DESTINACIJA та організації безбар'єрного транспорту до адаптації засобів розміщення і створення інклюзивних екскурсійних маршрутів. Будь-який розрив у цьому логістичному ланцюгу (наприклад, повністю доступний готель, але архітектурно недоступний музей чи заповідник) повністю нівелює загальну інклюзивність та якість кінцевого туристичного продукту. Центральне місце у вирішенні цієї проблеми посідає філософія Універсального дизайну, офіційно закріплена на рівні національних стандартів ДСТУ ISO 21902:2024 [9; 50]. Відповідно до цих нормативних вимог, універсальний дизайн не є створенням окремих чи спеціалізованих рішень виключно «для людей з інвалідністю», а являє собою наскрізну стратегію проектування продуктів, послуг та середовища, які є максимально придатними для використання абсолютно всіма людьми без потреби в додатковій адаптації чи переплануванні. Це створює тривалий ефект «універсальної вигоди», коли оновлена інклюзивна інфраструктура DESTINACIJA стає зручною для найширшого кола рекреантів: осіб похилого віку (представників «срібної економіки»), батьків із дитячими візочками, людей із тимчасовими травмами чи мандрівників із важким багажем [48].

Теоретичне обґрунтування інклюзії неможливе без аналізу переходу від медичної до соціальної моделі інвалідності. Медична модель, що домінувала тривалий час, трактувала інвалідність як патологію або фізичний дефект

конкретної особи, що потребує медичного втручання або ізольованої рекреації у спеціалізованих закладах. На противагу цьому, соціальна модель стверджує, що обмеження життєдіяльності є результатом недосконалості навколишнього середовища та соціальних бар'єрів, які створює суспільство [10]. Якщо людина на кріслі колісному не може потрапити до пам'ятки архітектури, то проблема полягає не в її фізичному стані, а в архітектурній непристосованості об'єкта. Ця зміна поглядів закріплена у Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю, яка проголошує рівне право кожного на участь у культурному житті, відпочинок та спорт [14]. Таким чином, інклюзія в туризмі виступає як акт соціальної справедливості та інструмент відновлення людського капіталу.

У сучасній системі сталого соціоекономічного поступу інклюзивний туризм виступає не просто як окремий субвектор, а як лакмусовий папірець реалізації цілей сталого розвитку на регіональному рівні. Інтеграція інклюзивного туризму в загальну архітектуру сталого розвитку забезпечує гуманізацію економічного простору, переорієнтовуючи ринкові механізми на задоволення потреб маломобільних груп населення, осіб похилого віку та ветеранів війни. З позицій соціальної екології та концепції Універсального дизайну, адаптація туристичного ландшафту регіону стимулює розумне пристосування середовища, мінімізуючи його деструктивний тиск на психоемоційний стан людини й забезпечуючи тривалий ефект соціальної диверсифікації. Таким чином, інклюзивний туризм у системі сталого розвитку є каталізатором інституційних змін, що трансформує архітектурну та сервісну доступність дестинації у її довгострокову нематеріальну конкурентну перевагу.

Відтак, сталий розвиток не може вважатися завершеним або ефективним, якщо з рекреаційного простору виключені певні соціодемографічні групи рекреантів. Для глибшого розуміння взаємозв'язку між екологічними, економічними та соціальними складовими концепції сталого розвитку нами було систематизовано їхні конкретні прояви в межах

безбар'єрного середовища дестинації. Загальний вплив інклюзивного туризму на сталий розвиток регіону деталізовано в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

Вплив інклюзивного туризму на сталий розвиток регіону

Компонент сталого розвитку	Цільові орієнтири в інклюзивному туризмі	Очікуваний ефект для регіону/дестинації
Економічний	Диверсифікація регіонального туристичного продукту; Залучення нового стійкого сегмента споживачів (маломобільні групи, особи похилого віку, ветерани); Стимулювання всесезонного попиту на послуги дестинації.	Зростання доходів місцевих бюджетів та суб'єктів туристичного бізнесу; Створення додаткових робочих місць (зокрема для осіб з інвалідністю); Підвищення інвестиційної привабливості об'єктів інфраструктури.
Екологічний / Просторовий	Реалізація принципів Універсального дизайну в архітектурному середовищі; Рациональне пристосування природних та антропогенних атракцій; Розвиток доступного та екологічного транспорту дестинації.	Формування безбар'єрного та безпечного життєвого простору для всіх верств населення; Зниження антропогенного навантаження на локації завдяки чіткому зонуванню та облаштуванню доступних маршрутів.
Соціально-культурний	Забезпечення рівних прав громадян на відпочинок, оздоровлення та культурне збагачення; Подолання атитюдних (ментальних) бар'єрів у суспільстві	Мінімізація соціальної напруги та дискримінації в громадах; Популяризація місцевої культурної спадщини через інклюзивні екскурсійні програми;

Примітка. Систематизовано автором на основі [1; 2; 9; 10; 21; 38; 42; 44; 49].

Дані таблиці 1.1 свідчать про те, що інклюзивний туризм не є ізольованим напрямом соціокультурної діяльності, а виступає інтегральним інструментом реалізації концепції сталого розвитку дестинації. Роль інклюзії у реалізації стратегії сталого розвитку регіону має багатоаспектний характер, охоплюючи три ключові виміри: економічний, соціальний та екологічний. В економічному розрізі інклюзивність відкриває доступ до платоспроможного сегмента ринку, відомого як «срібна економіка» (Silver Economy). Туристи

літнього віку та особи з інвалідністю часто подорожують із супроводжуючими особами, що збільшує обсяг споживання послуг готельного та ресторанного господарства. Більше того, ці категорії рекреантів здатні нівелювати проблему сезонності, оскільки мають можливість подорожувати у «низький сезон», забезпечуючи стабільні фінансові надходження до регіонального бюджету Хмельниччини [32]. Соціальна роль інклюзії в сучасних умовах України набуває стратегічного значення у зв'язку з потребою реабілітації ветеранів війни. Інклюзивний туризм для цієї категорії осіб є не просто відпочинком, а частиною комплексної психосоціальної адаптації, що сприяє їх поверненню до активного життя в громаді [21]. Екологічно-просторовий аспект інклюзії полягає у формуванні якісного та безпечного життєвого простору. Впровадження принципів безбар'єрності при реконструкції парків, площ та туристичних об'єктів регіону сприяє збереженню культурної спадщини через її розумну адаптацію до потреб сучасної людини. Це відповідає цілям Стратегії регіонального розвитку Хмельницької області, яка ставить за мету створення безпечного та комфортного середовища для всіх мешканців та гостей [38]. Однак реалізація таких масштабних інфраструктурних проєктів потребує значних капіталовкладень, що актуалізує питання пошуку нових організаційно-економічних моделей.

У цьому контексті особливого значення набуває механізм публічно-приватного партнерства. Оскільки модернізація туристичних об'єктів є фінансово ємною, залучення приватного капіталу дозволяє державі та місцевим громадам реалізувати інклюзивні ініціативи без надмірного тиску на бюджет [25]. Публічно-приватне партнерство у сфері інклюзивного туризму базується на взаємній вигоді: держава отримує адаптовану інфраструктуру та виконання соціальних зобов'язань, а приватний бізнес - розширення клієнтської бази, податкові пільги та позитивний соціальний імідж [37]. Співпраця за моделлю публічно-приватного партнерства дозволяє трансформувати соціальну відповідальність у стійку бізнес-модель, де доступність стає ознакою високої якості сервісу.

Таким чином, інклюзивний туризм постає не просто як окремий напрям діяльності, а як цілісна філософія розвитку, що інтегрує права людини в економічну стратегію регіону, забезпечуючи його стале майбутнє.

1.2. Державна політика та міжнародні стандарти формування безбар'єрного туристичного простору

Формування безбар'єрного туристичного простору в Україні є складним багаторівневим процесом, що потребує поєднання державної політики, національного законодавства та міжнародних стандартів доступності. У сучасних умовах безбар'єрність у туризмі розглядається не лише як питання фізичного доступу до будівель чи окремих туристичних об'єктів, а як комплексна характеристика туристичного середовища, що охоплює транспорт, інформацію, цифрові сервіси, якість обслуговування, безпеку, комунікацію та можливість самостійної участі людини у туристичній діяльності. Саме тому державна політика у цій сфері має орієнтуватися на системне впровадження міжнародних стандартів, які визначають загальні принципи рівності, недискримінації, універсального дизайну та доступності туристичних послуг для всіх категорій населення.

На глобальному рівні ключовим правовим орієнтиром формування безбар'єрного туристичного простору виступає Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю, ратифікована Україною у 2009 році. Її положення мають фундаментальне значення для державної політики, оскільки закріплюють обов'язок держав забезпечувати особам з інвалідністю рівний доступ до фізичного оточення, транспорту, інформації, зв'язку та інших об'єктів і послуг, відкритих або призначених для населення. У контексті туризму особливе значення має стаття 30 Конвенції, яка зобов'язує держави-учасниці забезпечувати особам із порушеннями здоров'я рівний доступ до туристичних об'єктів, пам'яток культури, музеїв, закладів відпочинку та інших просторів культурного і рекреаційного призначення нарівні з іншими громадянами [14].

Отже, Конвенція формує базову міжнародно-правову рамку, відповідно до якої доступність туризму розглядається як складова реалізації прав людини, а не як додаткова соціальна послуга.

Важливе місце серед міжнародних орієнтирів посідає Глобальний етичний кодекс туризму, прийнятий Всесвітньою туристичною організацією. Його значення полягає у тому, що він розглядає право на туризм як прямий наслідок права людини на відпочинок, дозвілля та участь у культурному житті. У статті 7 цього документа наголошується, що доступ до туризму має бути відкритим для всіх мешканців планети без винятку, а особлива увага повинна приділятися вразливим категоріям населення, зокрема особам з інвалідністю, людям похилого віку, сім'ям з дітьми та іншим маломобільним групам [6]. Такий підхід закладає етичний стандарт розвитку туристичної сфери, відповідно до якого інклюзивність є не додатковою перевагою, а обов'язковою ознакою якісного, соціально відповідального та конкурентоспроможного туристичного продукту.

Міжнародні стандарти формування безбар'єрного туристичного простору мають не лише декларативний, а й практичний характер. Особливо важливим у цьому контексті є стандарт ISO 21902:2021 «Туризм та пов'язані з ним послуги. Доступний туризм для всіх. Вимоги та рекомендації». Його впровадження, зокрема через ДСТУ ISO 21902, є важливим етапом адаптації української туристичної сфери до міжнародних підходів доступності. На відміну від стандартів, що зосереджуються переважно на архітектурних параметрах, ISO 21902:2021 охоплює весь туристичний ланцюг: планування подорожі, бронювання, транспортування, розміщення, харчування, екскурсійне обслуговування, доступ до інформації, комунікацію з персоналом та супровід туриста під час перебування у дестинації [1; 9; 50]. Саме тому цей стандарт є важливим інструментом для переходу від фрагментарного усунення бар'єрів до створення цілісного доступного туристичного досвіду.

Сутність стандарту ISO 21902:2021 полягає у забезпеченні автономності туриста та безперервності доступності на всіх етапах отримання туристичної

послуги. Це означає, що доступність не може обмежуватися наявністю пандуса біля входу до готелю чи музею. Туристичний продукт вважається справді інклюзивним лише тоді, коли людина може самостійно отримати інформацію про послугу, забронювати її, дістатися до об'єкта, скористатися транспортною, готельною, ресторанною, екскурсійною та рекреаційною інфраструктурою без приниження гідності, небезпеки або постійної залежності від сторонньої допомоги. У цьому аспекті міжнародні стандарти орієнтують державну політику на формування комплексної системи доступності, де всі елементи туристичної інфраструктури взаємопов'язані між собою.

Значення міжнародних стандартів полягає також у тому, що вони розширюють розуміння безбар'єрності за межі фізичного середовища. У сучасному туризмі важливими є інформаційна, цифрова, комунікаційна, соціальна та організаційна доступність. Турист із порушеннями зору повинен мати можливість отримати інформацію у форматі, придатному для сприйняття; особа з порушеннями слуху — скористатися візуальними засобами комунікації або перекладом жестовою мовою; людина з інтелектуальними чи когнітивними особливостями — отримати просту, зрозумілу та структуровану інформацію; особа на кріслі колісному — не лише потрапити до будівлі, а й безперешкодно пересуватися всередині неї. Саме такий багатовимірний підхід закладений у міжнародних документах і має бути відображений у державній політиці України.

В Україні системна реалізація міжнародних стандартів безбар'єрності отримала новий поштовх із прийняттям Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року [20]. Цей стратегічний документ запроваджує комплексне розуміння доступності, що охоплює фізичну, інформаційну, цифрову, суспільну, освітню та економічну безбар'єрність. Для туристичної сфери це має особливе значення, оскільки туризм є міжсекторальною галуззю, яка одночасно залежить від стану транспорту, містобудування, культури, цифрових сервісів, соціальної

політики, освіти персоналу та рівня розвитку підприємництва. Відповідно, державна політика у сфері доступного туризму повинна забезпечувати узгодженість різних напрямів публічного управління та орієнтуватися на міжнародні стандарти як на основу модернізації туристичного простору.

1. Фізична безбар'єрність: створення умов, за яких громадські будівлі, транспортні вузли, заклади розміщення, харчування, культури та рекреації є фізично доступними для всіх категорій населення, включаючи осіб на кріслах колісних, людей похилого віку, батьків із дитячими візочками та інших маломобільних осіб.

2. Інформаційна безбар'єрність: можливість людей із сенсорними порушеннями отримувати інформацію про туристичні DESTINACIJS, маршрути, послуги та правила користування ними через шрифт Брайля, жестову мову, аудіоописування, субтитри, зрозумілі вказівники та інші доступні формати.

3. Цифрова безбар'єрність: адаптація офіційних туристичних сайтів, систем онлайн-бронювання, мобільних застосунків, електронних карт і навігаційних сервісів до потреб людей з різними видами обмежень.

4. Економічна безбар'єрність: стимулювання туристичного бізнесу до створення доступних послуг, інклюзивних робочих місць у сфері гостинності та підтримки підприємницьких ініціатив, орієнтованих на доступний туризм.

5. Освітня та суспільна безбар'єрність: навчання персоналу туристичних об'єктів етиці спілкування, коректній комунікації, подоланню стереотипів і формуванню культури поваги до різноманітності людських потреб.

Фізична безбар'єрність у туристичному просторі передбачає створення умов, за яких громадські будівлі, транспортні вузли, заклади розміщення, харчування, музеї, пам'ятки культури, рекреаційні зони та інші об'єкти туристичного призначення є доступними для всіх категорій населення. У цьому аспекті міжнародні стандарти доповнюються національними будівельними нормами, насамперед ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд», які мають обов'язковий характер і визначають параметри пандусів, ліфтів, санітарних приміщень, дверних прорізів, тактильних

елементів та шляхів руху. Така взаємодія міжнародних підходів і національних норм дозволяє забезпечити не лише формальне дотримання вимог, а й практичну придатність туристичної інфраструктури для реального користування маломобільними групами населення [24; 29].

Таблиця 1.2

Нормативна база формування безбар'єрного туристичного простору в Україні

Рівень	Документ	Основний фокус
Міжнародний	Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю	Рівність, недискримінація, доступ до культурного життя, відпочинку та туризму
Міжнародний	Глобальний етичний кодекс туризму	Право на туризм, соціальна відповідальність, увага до вразливих категорій населення
Міжнародний	ISO 21902:2021	Якість сервісу, автономність туриста, доступність усього туристичного ланцюга
Державний	Національна стратегія із створення безбар'єрного простору в Україні до 2030 року	Комплексна фізична, інформаційна, цифрова, економічна, освітня та суспільна безбар'єрність
Державний	ДБН В.2.2-40:2018	Параметри пандусів, ліфтів, санітарних зон, тактильної плитки та шляхів руху
Методичний	Довідник безбар'єрності	Етика взаємодії, коректна мова, психологічний комфорт і недискримінація

Примітка. Складено та систематизовано автором на основі [6; 9; 14; 20; 24; 50; 51].

Інформаційна та цифрова безбар'єрність є одними з ключових умов реалізації міжнародних стандартів у сфері туризму. Вона передбачає, що інформація про туристичні послуги, маршрути, ціни, умови бронювання, транспортну доступність, наявність адаптованих номерів, санітарних приміщень або спеціальних сервісів має бути повною, достовірною, зрозумілою та доступною у різних форматах. У практичному вимірі це означає необхідність використання шрифту Брайля, аудіоописів, субтитрів, жестової мови, контрастних вказівників, адаптованих вебсайтів, сумісності цифрових сервісів з програмами екранного доступу та зрозумілої навігації. Відповідно

до міжнародних підходів, відсутність доступної інформації може бути таким самим бар'єром, як і фізична недоступність будівлі.

Окремого значення набуває соціальна та комунікаційна безбар'єрність, яка пов'язана з підготовкою персоналу туристичної сфери. Міжнародні стандарти акцентують увагу на тому, що доступність не може забезпечуватися лише технічними засобами. Навіть за наявності адаптованої інфраструктури турист може стикатися з бар'єрами через некоректне спілкування, стереотипи, дискримінаційні практики або відсутність у працівників знань щодо потреб різних категорій відвідувачів. У цьому контексті важливим методичним інструментом в Україні виступає «Довідник безбар'єрності», який орієнтує суб'єктів туристичної діяльності на коректну мову, повагу до гідності людини, етичну взаємодію та недопущення стигматизації [8]. Таким чином, міжнародні стандарти формують вимогу до якості сервісу, що включає не лише матеріальну доступність, а й культуру обслуговування.

Державна політика України у сфері формування безбар'єрного туристичного простору має враховувати й положення національного законодавства щодо правового захисту споживачів туристичних послуг із числа маломобільних груп населення. Зокрема, Закон України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні» передбачає необхідність забезпечення доступу до об'єктів соціальної інфраструктури та інформації про послуги [26]. У туристичному контексті це трансформується у вимогу до суб'єктів господарювання забезпечувати доступність не лише приміщень, а й інформаційних матеріалів, екскурсійних програм, сервісів бронювання, меню, навігаційних схем і правил користування туристичними послугами. Такий підхід узгоджується з положеннями Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю та міжнародними стандартами доступного туризму.

Важливим напрямом державної політики є також використання туризму як засобу соціокультурної реабілітації та психосоціального відновлення. В умовах зростання кількості ветеранів війни, осіб, які отримали поранення, та громадян, що потребують відновлення після травматичного досвіду,

доступний туризм набуває не лише економічного, а й соціального значення. Закон України «Про реабілітацію у сфері охорони здоров'я» створює правові передумови для розгляду рекреаційної та туристичної активності як складової відновлення людини [28]. Відповідно, міжнародні стандарти доступності мають застосовуватися не лише до комерційного туризму, а й до програм оздоровчого, культурного, соціального та реабілітаційного спрямування.

Контроль за виконанням вимог доступності є необхідною умовою ефективності державної політики. Наявність міжнародних стандартів і національних норм не забезпечує автоматичного формування безбар'єрного туристичного простору без належного моніторингу, аудиту та відповідальності. Органи державної влади, місцевого самоврядування, органи контролю у сфері містобудування, туризму, транспорту та соціального захисту мають забезпечувати перевірку відповідності туристичних об'єктів установленим вимогам. Дані моніторингу повинні використовуватися для коригування державних і місцевих програм, визначення пріоритетів фінансування, стимулювання бізнесу та запобігання появі нових недоступних об'єктів. Таким чином формується управлінський цикл, у якому міжнародні стандарти виступають орієнтиром, національні норми — юридичною основою, а контроль — механізмом практичного впровадження.

Особливе місце в архітектурі державного регулювання посідає механізм юридичної відповідальності суб'єктів туристичної діяльності за недотримання нормативів інклюзивності. Відповідно до положень законодавства у сфері містобудівної діяльності, проєктування, реконструкція та експлуатація об'єктів без урахування потреб маломобільних груп населення можуть створювати підстави для адміністративної, професійної або іншої передбаченої законом відповідальності [24]. Це важливо, оскільки міжнародні стандарти мають реальний вплив лише тоді, коли їхні принципи інтегровані у національну систему контролю, сертифікації, категоризації та оцінювання якості туристичних послуг.

Додатковим інструментом державного впливу є впровадження критеріїв доступності у систему сертифікації та категоризації засобів розміщення, а також у стандарти діяльності туроператорів, туристичних агентств, екскурсійних бюро та інших суб'єктів туристичного ринку. У межах реалізації Національної стратегії із створення безбар'єрного простору увага має приділятися не лише наявності окремих елементів доступності, а й комплексності туристичної послуги. Це відповідає принципам, викладеним у Манільській декларації зі світового туризму, де держава розглядається як гарант права громадян на відпочинок незалежно від їхнього соціального чи фізичного статусу [37]. У цьому аспекті міжнародні стандарти, зокрема ISO 21902:2021, у поєднанні з національним законодавством формують єдину матрицю вимог до сучасного туристичного ринку.

Важливо підкреслити, що міжнародні стандарти доступного туризму мають для України не лише соціальне, а й стратегічне значення. Їх впровадження сприяє підвищенню якості туристичних послуг, розширенню кола потенційних споживачів, посиленню конкурентоспроможності туристичних дестинацій, розвитку внутрішнього туризму та інтеграції України до європейського туристичного простору. Безбар'єрність у цьому контексті виступає не як вузький напрям соціальної політики, а як один із критеріїв сталого розвитку туризму, що поєднує економічну ефективність, соціальну справедливість і дотримання прав людини.

Отже, державна політика та міжнародні стандарти формування безбар'єрного туристичного простору перебувають у тісному взаємозв'язку. Міжнародні документи визначають ціннісні, правові та сервісні орієнтири доступного туризму, тоді як національна політика забезпечує їх нормативне закріплення, управлінське впровадження та контроль за виконанням. Поєднання Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю, Глобального етичного кодексу туризму, Манільської декларації, стандарту ISO 21902:2021, Національної стратегії із створення безбар'єрного простору та українських будівельних і соціальних норм створює правову та організаційну основу для

розвитку інклюзивного туризму в Україні. У результаті безбар'єрність поступово перетворюється на невід'ємний атрибут якості туристичної послуги та важливу умову інтеграції України до європейської і світової туристичної спільноти.

РОЗДІЛ 2

СУЧАСНИЙ СТАН ТА ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ІНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМУ В ХМЕЛЬНИЦЬКІЙ ОБЛАСТІ

2.1. Аналіз стану та ресурсного забезпечення інклюзивного туризму в регіоні

Об'єктивна оцінка стану та ресурсного забезпечення інклюзивного туризму в регіоні вимагає детального аналізу фактичної структури споживачів, які вже сьогодні формують внутрішній попит на безбар'єрні послуги. На відміну від класичних туристичних потоків, сегмент інклюзивного туризму чітко прив'язаний до соціодемографічних характеристик населення. Відповідно до методологічних підходів, зафіксованих у Національній стратегії безбар'єрності, оцінка реального навантаження на рекреаційну інфраструктуру Хмельниччини має базуватися на верифікованих даних профільних департаментів Хмельницької обласної військової адміністрації (ОВА) та органів соціального захисту [22; 25].

Станом на теперішній час у Хмельницькій області офіційно зареєстровано понад 85 000 осіб, які мають статус особи з інвалідністю різних категорій та нозологій. Це становить близько 7% від загальної чисельності населення регіону. Водночас, згідно з критеріями Державних будівельних норм (ДБН В.2.2-40:2018), фізичних обмежень у просторі та специфічних вимог до безбар'єрності сервісу також потребують особи похилого віку. У структурі населення Хмельницької області громадяни віком від 60 років стабільно становлять понад 270 тис. осіб. Таким чином, наявна соціодемографічна ситуація демонструє значний масив споживачів, чийе право на відпочинок та рекреацію прямо залежить від рівня інклюзивності регіонального туристичного продукту [15; 26; 31].

На основі офіційних звітів та статистичних зрізів Хмельницької ОВА, фактичний розподіл зареєстрованих категорій маломобільних груп населення,

що формують першочерговий попит на доступне середовище в області, має такий вигляд (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Фактична чисельність та структура зареєстрованих маломобільних груп населення у Хмельницькій області

Категорія населення за офіційними реєстрами	Кількісні показники за даними ОВА (осіб)	Нормативно визначені вимоги до організації простору
Особи з інвалідністю I та II групи (переважно з ураженнями опорно-рухового апарату та ампутаціями)	понад 28 000	Суворе дотримання архітектурної безбар'єрності: пандуси, підйомні механізми, ширини прорізів, адаптовані санвузли
Особи з інвалідністю III групи	понад 51 000	Мінімізація тривалих пішохідних переходів, наявність місць для відпочинку на маршрутах, адаптований транспорт
Діти з інвалідністю (віком до 18 років)	понад 6 000	Інклюзивні дитячі зони, сімейні номери в закладах розміщення, доступність для дитячих візочків
Громадяни похилого віку (пенсіонери за віком, що потребують лікувально-оздоровчих послуг)	понад 270 000	Безступінчасті зони руху, бальнеологічна інфраструктура, доступне інформаційне забезпечення

Примітка. Складено та систематизовано автором на основі [22; 32; 38]

Аналіз наведених фактичних даних свідчить, що структура внутрішнього ринку Хмельницької області вимагає диференційованого підходу до модернізації туристичних ресурсів. Найбільш чисельна група - особи похилого віку - формує стійкий наявний попит на послуги санаторно-курортного комплексу. Хмельниччина, володіючи потужними бальнеологічними ресурсами (зокрема, родовищами мінеральних вод типу «Збручанська» у Сатанові), є ключовим лікувально-оздоровчим хабом дестинації. Фактичні показники завантаженості санаторних закладів регіону підтверджують, що ця категорія громадян є стабільним споживачем

рекреаційних послуг, особливо у період міжсезоння, що безпосередньо впливає на показники економічної стійкості галузі [38; 44].

Окремим фактором, який визначає сучасний стан ринку інклюзивного туризму в області, є різке зростання кількості осіб, які проходять медико-соціальну та психологічну реабілітацію. Хмельницька область визначена як один із регіонів для розгортання реабілітаційних потужностей. Залучення осіб, які проходять відновлення, до екскурсійної та культурно-пізнавальної діяльності є нормативною вимогою комплексних програм реабілітації. Це накладає на адміністрації туристичних об'єктів обов'язок жорсткого дотримання не лише архітектурних регламентів, а й сервісних стандартів ISO 21902:2021, де ключовим параметром оцінки є забезпечення повної автономності та психологічного комфорту рекреанта під час перебування в дестинації [4; 9; 23; 50].

Таким чином, наявний демографічний профіль Хмельницької області доводить, що безбар'єрність туристичного простору є не потенційною потребою майбутнього, а критичною вимогою сьогодення. Наявність у регіоні понад 350 тисяч громадян, які постійно або тимчасово потребують елементів інклюзивної інфраструктури, вимагає детального аудиту наявних історико-культурних та природних ресурсів області для виявлення реальних бар'єрів та визначення ступеня їхньої відповідності чинному законодавству України [20; 38].

Зафіксована у демографічному профілі Хмельницької області критична потреба у безбар'єрному середовищі вимагає переходу від загальних статистичних розрахунків до детального аудиту наявної матеріально-технічної бази регіону, насамперед - його історико-культурних та музейних ресурсів. Оскільки ядром туристично-рекреаційного потенціалу Хмельниччини є замкові комплекси, палацові ансамблі та історико-культурні заповідники, саме вони виступають головними дестинаціями для екскурсійної діяльності в межах програм соціокультурної реабілітації маломобільних груп населення та ветеранів. Проте, специфіка фортифікаційної та палацової

архітектури середньовіччя й раннього модерну, що характеризується складним ландшафтным рельєфом, наявністю оборонних мурів, вузьких гвинтових сходів, високих порогів та грубої бруківки, створює суттєві фізичні перешкоди для маломобільних мандрівників. Відповідно до положень Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні, забезпечення рівного доступу до об'єктів культурної спадщини є базовим обов'язком держави, що актуалізує потребу в об'єктивній інвентаризації та оцінці реального стану інклюзивності цих локацій.

Офіційні дані моніторингу, якого вживає Департамент інформаційної діяльності, культури, національностей Хмельницької ОВА, свідчать про те, що рівень реальної доступності провідних історико-культурних магнітів регіону залишається контрастним. Найбільші DESTINATION області - Кам'янець-Подільський державний історичний музей-заповідник та Державний історико-культурний заповідник «Меджибіж» - демонструють різні підходи до адаптації простору.

Детальний аналіз архітектурної доступності фортеці у Кам'янці-Подільському дозволяє охарактеризувати її як часткову. На сучасному етапі адміністрацією заповідника облаштовано пандус безпосередньо на вході до двору, що дозволяє маломобільним туристам потрапити на головну площу фортеці. Проте внутрішні галереї, підвальні експозиції та оборонні вежі залишаються абсолютно закритими для осіб на кріслах колісних та людей із серйозними порушеннями опорно-рухового апарату. Головними інфраструктурними бар'єрами тут виступають історична автентична бруківка з глибокими швами на підходах до об'єкта, високі кам'яні пороги, які суттєво перевищують встановлені ДБН В.2.2-40:2018 нормативні два сантиметри, а також круті й вузькі гвинтові сходи всередині веж, де технічно неможливо встановити стаціонарні підйомні платформи. Частково цей недолік компенсується засобами інформаційної доступності: на території впроваджено QR-коди з аудіоописами екскурсійних маршрутів та розроблено протоколи адаптованого супроводу.

Дещо вищий рівень інклюзивності за критеріями сервісної та інформаційної безбар'єрності демонструє Державний історико-культурний заповідник «Меджибіж». Фізична доступність подвір'я фортеці оцінюється як середня, оскільки значна частина території вирівняна, а для доступу до експозиційних залів перших поверхів палацу та музею використовуються знімні дерев'яні рампи й похилі з'їзди. Головною науково-практичною перевагою Меджибізької дестинації є активне впровадження концепції Універсального дизайну та засобів м'якої інклюзії. Для людей із порушеннями зору тут створено унікальні тактильні барельєфи та детальні тривимірні макети замку, які дозволяють «побачити» архітектурний ансамбль на дотик, що повністю відповідає сервісним вимогам стандарту ISO 21902:2021. Водночас, верхні яруси Лицарської вежі та палацового комплексу все ще залишаються недоступними через круті автентичні марші, які не підлягають перебудові згідно із законодавством про охорону культурної спадщини.

Найбільш критична ситуація в розрізі архітектурної та інформаційної доступності зафіксована у Палацово-парковому ансамблі «Маліївці». Оскільки масштабні реставраційні та відновлювальні роботи на території палацу Орловських і прилеглого парку ще тривають, рівень безбар'єрності тут залишається низьким. Безпосередній доступ до внутрішніх залів палацу ускладнений через високі парадні сходи та повну відсутність мобільних чи стаціонарних рамп. Додатковим природно-ландшафтним бар'єром виступає складний рельєф паркової зони, який характеризується значними перепадами висот, ґрунтовими доріжками, що розмиваються під час опадів, та відсутністю облаштованих місць для відпочинку маломобільних груп населення на шляху до відомого Малієвецького водоспаду. Цифрова навігація, дублювання інформації шрифтом Брайля та спеціалізовані санітарні кімнати на цьому об'єкті наразі перебувають лише на стадії проектування, що тимчасово виключає дестинацію з маршрутів інклюзивного туризму.

Проведений аналіз свідчить, що історико-культурні ресурси Хмельниччини мають унікальну матеріальну цінність, але рівень їхнього

технічного пристосування під потреби маломобільних груп є фрагментарним і позбавленим системності. Ключовою проблемою регіону є порушення принципу безперервності інклюзивного ландшафту, коли доступність окремого елементу (наприклад, входу до заповідника) нівелюється недоступністю супутньої інфраструктури (експозицій чи санвузлів). Це вимагає від балансоутримувачів пам'яток негайної розробки комплексних програм «розумного пристосування» в межах чинної Програми розвитку туризму Хмельницької області на 2021–2025 роки, що дозволить інтегрувати історичну спадщину в безпечний рекреаційний простір.

Основою дослідження реального стану безбар'єрності індустрії гостинності регіону слугували результати спеціалізованого моніторингу Державного агентства розвитку туризму (ДАРТ) України щодо стану фізичної доступності засобів розміщення. Станом на період дослідження в Хмельницькій області офіційно зафіксовано діяльність 103 суб'єктів туристичної діяльності, призначених для надання послуг з розміщення, серед яких функціонує 76 готелів та 21 курортний заклад. Повний перелік емпіричних індикаторів безбар'єрності для зазначених об'єктів Хмельниччини систематизовано та представлено у Додатку А.

Компаративний аналіз регіональних даних із загальноукраїнськими показниками виявив низку специфічних тенденцій та критичних інфраструктурних розривів. Насамперед, гострою проблемою для Хмельницької області залишається юридичне підтвердження безбар'єрності засобів розміщення. Лише 26,2% досліджених об'єктів регіону мають документи, що засвідчують відповідність вимогам ДБН В.2.2-40:2018 та стандарту ISO 21902, тоді як загальнонаціональний показник є значно вищим.

Просторовий аналіз вхідних груп свідчить, що попри відносно безпроблемний вхід на прилеглу територію у 52,4% засобів розміщення, переважна більшість будівель (84,5%) мають сходи безпосередньо на вході до приміщення. При цьому майже половина з них (48,5%) взагалі не облаштовані пандусами з належними поручнями, а альтернативні підйомні механізми чи

інші прилади розумного пристосування біля сходів доступні лише у 16,9% випадків. Це створює первинний непереборний фізичний бар'єр для осіб, які пересуваються на кріслах колісних.

Внутрішній простір засобів розміщення області також характеризується низьким рівнем інклюзивної трансформації. Служба приймання (рецепція) лише у 28,2% готелів адаптована під потреби маломобільних груп населення (МГН) , а спеціально визначені місця у громадських приміщеннях (вестибюлях, холах, залах для харчування) наявні лише у 35,9% об'єктів. Технічна безбар'єрність вертикальних комунікацій є незадовільною: функціонуючі ліфти мають лише 22,3% закладів , причому звуковим супроводом та тактильними кнопками зі шрифтом Брайля обладнані критично малі частки з них (5,8% та 12,6% частково). Візуальна безбар'єрність у коридорах також знівельована - 91,3% суб'єктів не використовують вказівні таблички шрифтом Брайля біля дверей.

Попри загальну інфраструктурну невідповідність будівлі, позитивним зрушенням є те, що 37,9% об'єктів Хмельниччини вже мають щонайменше один номер, повністю пристосований до потреб осіб з інвалідністю. Окрім того, у загальнодоступних зонах 35,0% універсальних вбиралень мають вільний простір для крісла колісного та обладнані поручнями або штангами (30,1%).

Суттєвим стримуючим фактором у системі сталого розвитку галузі є інформаційна недоступність. Менше половини засобів розміщення (48,5%) володіють власним веб-ресурсом , і лише 13,6% сайтів є адаптованими для осіб із порушеннями зору чи слуху.

Найбільш обнадійливим результатом моніторингу ДАРТ у Хмельницькій області є стан підготовки людського капіталу. 72,8% персоналу засобів розміщення виявилися повністю обізнаними з правилами та етикетом взаємодії з особами з числа МГН. Цей високий показник свідчить про наявність ментальної готовності бізнесу до інклюзивних змін. Більше того, у понад половині засобів розміщення (52,4%) системи оповіщення в кризових

ситуаціях та шляхи евакуації є доступними для вразливих категорій мандрівників. Отже, головний вектор модернізації туристичної галузі Хмельниччини має полягати у трансформації наявного людського потенціалу в реальні фізико-технічні зміни та ліквідацію архітектурних бар'єрів.

Фрагментарний характер безбар'єрності історико-культурних об'єктів Хмельниччини актуалізує потребу в детальному аналізі супутньої інфраструктури, оскільки будь-яка подорож маломобільного туриста починається не з відвідування музею, а з логістики та розв'язання базових побутових потреб. Транспортна доступність, сервісні параметри засобів розміщення та інклюзивність закладів громадського харчування формують єдиний ланцюг туристичного досвіду. Згідно з вимогами міжнародного стандарту ISO 21902:2021, розрив цього ланцюга навіть на одному етапі (наприклад, за відсутності доступного санвузла в готелі чи спеціалізованого транспорту) унеможливорює подорож загалом.

Транспортні ворота Хмельницької області - залізничні вокзали станцій Хмельницький, Кам'янець-Подільський та Шепетівка - демонструють високий ступінь готовності до обслуговування пасажирів із числа маломобільних груп населення, що зумовлено системною модернізацією об'єктів «Укрзалізниця» відповідно до національних стандартів. Проте, як зазначається у звітних матеріалах Хмельницької ОВА, критичною проблемою залишається автобусне сполучення між районними центрами та туристичними селищами (наприклад, маршрути до Маліївців чи Сатанова). Більша частина автопарку приміських перевізників складається із застарілих транспортних засобів, які технічно не пристосовані для перевезення осіб на кріслах колісних, а автостанції у малих населених пунктах часто повністю ігнорують вимоги ДБН В.2.2-40:2018.

Стан безбар'єрності засобів розміщення у ключових туристичних центрах Хмельниччини залишається однією з головних перешкод для розвитку багатоденного інклюзивного туризму. Навіть у великих готельних комплексах Хмельницького та Кам'янця-Подільського частка номерного

фонду, який повністю відповідає критеріям архітектурної доступності, не перевищує 2-3%. Більшість готелів обмежуються встановленням зовнішнього пандуса на вході, що формально дозволяє пройти перевірку органів контролю, але внутрішня інфраструктура залишається бар'єрною. Головними дефектами проектування є завузькі дверні прорізи до ванних кімнат, наявність душових кабін із високим піддоном замість безпорогових систем зі зливом у підлогу, а також відсутність поручнів та ліфтів у малоповерхових готелях старого типу, що прямо суперечить нормам Закону України «Про туризм» щодо безпеки та якості послуг.

Аналогічна тенденція домінує й у секторі громадського харчування (ресторанного господарства) DESTINATION. Більшість ресторанів та кафе, розташованих в історичних зонах, розміщені у підвальних або напівпідвальних приміщеннях, де встановлення повноцінних похилих з'їздів чи мікропідйомників є технічно неможливим без порушення автентичних фасадів. У таких випадках, відповідно до положень щодо «розумного пристосування», заклади мають компенсувати фізичні бар'єри високою сервісною культурою персоналу, навченого за методиками «Довідника безбар'єрності». Однак на практиці рівень інклюзивної компетентності працівників ресторанної сфери в регіоні залишається низьким, а дублювання меню шрифтом Брайля чи наявність безбар'єрного санвузла є винятком, а не загальним стандартом для Хмельницької області.

Таким чином, супутня туристична інфраструктура Хмельниччини на сучасному етапі характеризується глибокою диспропорцією: відносно високий рівень доступності магістрального залізничного транспорту нівелюється критичним станом безбар'єрності засобів розміщення та локального сполучення. Це підтверджує тезу про те, що формування безбар'єрного туристичного простору в регіоні вимагає комплексного, системного підходу, де зусилля державних органів управління та приватного бізнесу мають бути синхронізовані в межах виконання регіональних стратегічних програм. Без усунення інфраструктурних розривів у закладах

гостинності Хмельницька область не зможе повноцінно реалізувати свій рекреаційний потенціал і стати доступною дестинацією для всеукраїнської та міжнародної спільноти.

На відміну від урбанізованого простору чи історичних замків, де адаптація обмежена архітектурними рамками, природні території мають унікальний потенціал для впровадження екологічної інклюзії. Основними природними та лікувально-оздоровчими магнітами регіону є Національний природний парк «Подільські Товтри», НПП «Мале Полісся», а також бальнеологічний курорт Сатанів. Аналіз цих ресурсів дозволяє визначити рівень їхньої готовності до прийому маломобільних груп населення відповідно до вимог Закону України «Про реабілітацію у сфері охорони здоров'я».

Курортно-рекреаційний потенціал смт Сатанів, що базується на унікальних джерелах мінеральної води типу «Збручанська», наразі є найбільш технологічно адаптованим сектором Хмельниччини. Великі санаторні комплекси та лікувально-діагностичні центри, зведені або капітально модернізовані протягом останніх років, проектувалися з урахуванням сучасних вимог ДБН В.2.2-40:2018. Вони пропонують безбар'єрний доступ до бюветів мінеральних вод, спеціалізовані бальнеологічні кабінети з підйомниками для гідромасажних ванн та повністю інтегровані лікувальні маршрути. Як зазначається у регіональних програмах розвитку, Сатанівська курортна зона є ключовим майданчиком для фізичної реабілітації ветеранів війни, оскільки поєднує медичний супровід із високим рівнем архітектурної безбар'єрності інфраструктури.

Проте ситуація в межах об'єктів природно-заповідного фонду, зокрема в НПП «Подільські Товтри», залишається складнішою. Ландшафтне різноманіття, круті схили каньйону річки Смотрич та рельєф Товтрового кряжу створюють природні бар'єри, які потребують специфічних рішень на засадах Універсального дизайну. На сучасному етапі в парку розпочато роботу зі створення екологічних стежок м'якої інклюзії. Це передбачає облаштування окремих ділянок маршрутів дерев'яними настилами з обмежувальними

бортиками, тактильними картами-схемами на оглядових майданчиках та зонами відпочинку, пристосованими для крісел колісних. Водночас, більшість унікальних природних локацій (наприклад, Бакотська затока) наразі є важкодоступними для маломобільних груп населення через круті ґрунтові спуски та відсутність безпечних адаптованих підходів до берегової лінії.

Більш сприятливі умови для просторової адаптації має НПП «Мале Полісся», розташований у північній частині Хмельниччини. Завдяки рівнинному рельєфу, лісовим масивам та унікальним озерним комплексам (зокрема, Голубі озера), цей парк має високі перспективи для розвитку безбар'єрного екотуризму. Державна політика у сфері лісового господарства та охорони довкілля стимулює створення на таких територіях рекреаційних пунктів з інклюзивними елементами: безпороговими альтанками, спеціально облаштованими виходами до водойм та пішохідними доріжками зі щільним покриттям, що дозволяє людям із порушеннями опорно-рухового апарату перебувати в природному середовищі автономно.

Таким чином, природно-рекреаційні ресурси Хмельницької області володіють потужною базою для формування інклюзивного туристичного продукту, де лікувально-оздоровчий потенціал Сатанова успішно компенсує технічні складнощі адаптації гірського ландшафту Подільських Товтр. Головним завданням регіонального управління є об'єднання цих природних ресурсів із транспортною та готельною інфраструктурою у межах Стратегії регіонального розвитку Хмельницької області, що дозволить створити цілісні, безпечні та безбар'єрні рекреаційні дестинації для всіх категорій мандрівників.

2.2. Оцінка впливу чинників, що стримують розвиток безбар'єрного середовища в регіоні.

Ефективне управління розвитком інклюзивного туризму на регіональному рівні неможливе без чіткого розуміння та класифікації

деструктивних чинників, які блокують формування безбар'єрного середовища. Традиційне звуження поняття «безбар'єрність» виключно до архітектурних рішень (наявності пандусів чи підйомників) є методологічною помилкою, яка гальмує реалізацію системних реформ. Сучасний науковий підхід, зафіксований у Національній стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року, розглядає інклюзивне середовище як багатовимірну екосистему, де перешкоди в одному домені автоматично нівелюють досягнення в іншому. У контексті Хмельницької області деструктивні чинники мають комплексний характер і потребують чіткої структурної класифікації для оцінки ступеня їхнього стримувального впливу на туристичний ринок.

Для проведення об'єктивного аналізу доцільно згрупувати наявні перешкоди за п'ятьма базовими видами безбар'єрності, що визначені профільними міністерствами та інтегровані в регіональну політику Хмельниччини. Оцінка характеру їхнього деструктивного впливу дозволяє зрозуміти, з якими саме викликами стикається маломобільний рекреант на кожному етапі планування та здійснення подорожі областю.

Аналіз наведеної структури деструктивних чинників дозволяє стверджувати, що бар'єри в регіональному туристичному просторі перебувають у стані жорсткої взаємозалежності. Ментальна неготовність менеджменту приватних готелів чи ресторанів Хмельниччини сприймати маломобільні групи населення як повноцінний ринковий сегмент безпосередньо трансформується у фізичні бар'єри під час будівництва чи реконструкції об'єктів. Більше того, навіть за наявності часткової архітектурної доступності (наприклад, на модернізованих залізничних вокзалах області), цифровий бар'єр - відсутність доступного інтерфейсу для купівлі квитків - може заблокувати подорож особи з порушеннями зору ще на етапі її підготовки.

У звітній документації Хмельницької ОВА чітко підкреслюється, що ізольоване вирішення технічних завдань не приносить бажаного соціально-

економічного ефекту. Створення безперешкодного простору вимагає подолання насамперед ментальних та інформаційних розривів. Доки інформація про доступні маршрути Хмельниччини залишається закритою або неадаптованою, будь-які капітальні вкладення у пандуси матимуть лише точковий, формальний характер.

Таблиця 2.2

Структурна класифікація та характер впливу чинників, що стримують розвиток безбар'єрного туризму в Хмельницькій області

Вид	Ключові чинники стримування в регіоні	Характер деструктивного впливу на туристичний процес
Фізичний (архітектурний)	Невідповідність історичного мощення, порогів та входних груп засобів розміщення вимогам ДБН В.2.2-40:2018	Повністю блокує доступ до об'єктів показу, обмежує автономність пересування та створює ризики для травматизації
Інформаційний	Відсутність навігації шрифтом Брайля, дефіцит адаптованих екскурсійних програм та путівників [8]	Позбавляє туристів із порушеннями сенсорних функцій можливості самостійно споживати культурний продукт
Цифровий	Низький рівень адаптації регіональних туристичних сайтів до міжнародних протоколів веб-доступності	Унеможливорює дистанційне планування подорожі, онлайн-бронювання квитків та верифікацію доступності об'єктів
Соціально-етичний (ментальний)	Брак професійних знань у персоналу, стереотипне або стигматизуюче ставлення до осіб з інвалідністю	Руйнує психологічний комфорт рекреанта, створює відчуття штучної ізоляції та бар'єри в комунікації
Економічний (фінансовий)	Висока вартість інклюзивного обладнання, обмеженість бюджетного фінансування програм розвитку [21]	Стримує приватний бізнес від капітальної модернізації інфраструктури в умовах макроекономічної нестабільності

Примітка. Розроблено автором на основі [1; 22; 32; 37; 44].

Таким чином, структурний аналіз стримувальних чинників доводить, що формування безбар'єрного туристичного простору в Хмельницькій області потребує деліберативного підходу, спрямованого на одночасну ліквідацію як

матеріальних (фізичних, технічних), так і нематеріальних (інформаційних, ментальних) перешкод. Розуміння цієї класифікації дозволяє перейти до більш детального дослідження найбільш критичного для Хмельниччини вузла протиріч - конфлікту між жорсткими вимогами містобудівного законодавства щодо інклюзії та імперативами охорони пам'яток культурної спадщини, які концентрують навколо себе основні туристичні потоки регіону.

Найбільш гострим та технічно складним чинником, що стримує розвиток безбар'єрного середовища в туристичному секторі Хмельницької області, є системне протиріччя між імперативними вимогами сучасного містобудівного законодавства щодо інклюзії та нормами охорони історико-культурної спадщини. З одного боку, Закон України «Про регулювання містобудівної діяльності» та національні будівельні норми ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд» вимагають забезпечення повної, безперешкодної та автономної доступності будь-яких громадських просторів для маломобільних груп населення. З іншого боку, Закон України «Про охорону культурної спадщини» накладає сувору юридичну заборону на зміну автентичного вигляду, конструктивних елементів та об'ємно-просторових параметрів пам'яток архітектури національного значення, якими є ключові оборонні та палацові споруди регіону [25; 38].

Цей правовий та інженерний конфлікт наочно простежується на прикладі Кам'янець-Подільської фортеці та Меджибізького замку. Фізична структура середньовічних фортифікацій створює комплекс архітектурних бар'єрів, які технічно неможливо ліквідувати методами капітального будівництва. Наприклад, товщина оборонних мурів та специфіка фундаментів унеможливають руйнування внутрішніх перегородок або розширення дверних прорізів до нормативних 0,9 метра, необхідних для проїзду крісла колісного. Крім того, більшість автентичних гвинтових сходів у вежах мають кут нахилу, що перевищує 45–60°, тоді як нормативи інклюзивності обмежують максимальний ухил пандусів на рівні 8% (близько 5°). Спроба встановити сучасні стаціонарні ліфти чи підйомні платформи у таких локаціях

потребує буріння перекриттів та штроблення стін, що розцінюється як пошкодження пам'ятки архітектури та тягне за собою кримінальну відповідальність [24;25].

Додатковим інженерно-технологічним обмеженням є автентичне покриття прилеглих територій та внутрішніх дворів замкових комплексів. Старе місто в Кам'янці-Подільському та замкові двори Хмельниччини вимощені колотим або річковим каменем (бруківкою) з глибокими швами, що є невід'ємною частиною історичного ландшафту. Проте, з точки зору архітектурної безбар'єрності, таке мощення є критичним бар'єром, оскільки створює надмірне вібраційне навантаження на крісла колісні, дитячі візочки та є травмонебезпечним для людей із порушеннями опорно-рухового апарату чи осіб похилого віку. У звітній документації Департаменту інформаційної діяльності, культури, національностей та релігій Хмельницької ОВА чітко окреслено цю дилему: «Повна заміна історичного бруківкового покриття на сучасні гладкі плити руйнує історико-архітектурну автентичність дестинації та веде до втрати пам'яткоохоронного статусу об'єкта, тоді як залишення простору в первинному вигляді консервує його недоступність для маломобільних громадян». [22;38]

Для подолання цього технологічного тупика державна політика вимагає застосування концепції «розумного пристосування», яка деталізована у міжнародному стандарті ISO 21902:2021 та вітчизняному «Довіднику безбар'єрності». Цей підхід передбачає використання зворотних, мобільних та архітектурно нейтральних рішень. На практиці це реалізується через прокладання знімних дерев'яних або металевих тактильних доріжок поверх бруківки, встановлення тимчасових рамп та використання мобільних гусеничних сходопідйомників, які не потребують кріплення до стін. Проте впровадження таких технологій на Хмельниччині наразі має точковий характер, оскільки кожне подібне рішення потребує індивідуального проектування, тривалих державних експертиз та значних фінансових витрат,

що суттєво уповільнює темпи адаптації культурного простору в межах виконання регіональних програм розвитку [19; 32].

Необхідність індивідуального проектування та застосування дорогих технологій «розумного пристосування» на об'єктах культурної спадщини виводить на перший план фінансову обмеженість та дефіцит капітальних інвестицій, що виступають базовим макроекономічним чинником, який гальмує темпи впровадження безбар'єрних стандартів у туристичній індустрії Хмельницької області. Модернізація наявних об'єктів інфраструктури гостинності (готелів, туристичних баз, закладів громадського харчування) відповідно до чинних вимог ДБН В.2.2-40:2018 потребує значних одномоментних капіталовкладень. Проте в умовах загальної економічної нестабільності, тривалого воєнного стану та високих фінансових ризиків приватний бізнес у регіоні демонструє низьку інвестиційну активність у напрямі довгострокових соціально орієнтованих проєктів, віддаючи перевагу підтриманню операційної ліквідності підприємств [21; 37].

Висока вартість сертифікованого інклюзивного обладнання є ключовим мікроекономічним бар'єром для суб'єктів господарювання. Встановлення одного сучасного вертикального гідравлічного або електричного підйомника для маломобільних груп населення, який відповідає державним стандартам безпеки, потребує значних фінансових витрат, що для малих готелів та приватних садиб Хмельниччини є непідйомним фінансовим тягарем. Крім того, витрати на повне перепланування стандартного готельного номера (розширення санвузла, заміна сантехніки, встановлення спеціалізованих меблів та систем екстреного виклику) збільшують вартість будівельних робіт на 30–40% порівняно зі звичайним ремонтом, тоді як термін окупності таких інвестицій залишається тривалим через порівняно низьку купівельну спроможність внутрішніх інклюзивних туристів [37; 44].

З боку державного та муніципального секторів також фіксується гострий дефіцит фінансових ресурсів. Бюджетне фінансування, передбачене Програмою розвитку туризму Хмельницької області на 2021–2025 роки, через

об'єктивні обставини воєнного часу переорієнтоване на виконання першочергових захисних та соціальних зобов'язань. Видатки на культуру та туризм здійснюються за залишковим принципом, що дозволяє покривати лише мінімальні поточні потреби (наприклад, друк невеликих накладів інклюзивних путівників або підтримання існуючих інтернет-порталів). Капітальні ж видатки на вирівнювання рельєфу, заміну дорожнього покриття на туристичних маршрутах та масштабне облаштування елементів безбар'єрності в заповідниках повністю заморожені [1].

Як зазначається в офіційному звіті Департаменту екології та природних ресурсів Хмельницької ОВА щодо фінансування природоохоронних та рекреаційних заходів: «Обмеженість капітальних асигнувань з обласного бюджету унеможливорює проведення повноцінної технічної модернізації рекреаційних зон національних парків. Розв'язання існуючих інфраструктурних проблем у межах об'єктів природно-заповідного фонду потребує залучення позабюджетних коштів, грантових програм та іноземних донорів, оскільки державний ресурс наразі повністю мобілізований на потреби безпеки та оборони» [22;38].

Уповільнення інвестиційних процесів також зумовлене відсутністю дієвих фінансово-кредитних та податкових стимулів для бізнесу з боку держави. На законодавчому рівні в Україні наразі не відпрацьовано чітких механізмів надання податкових пільг, субсидій чи пільгових цільових кредитів для тих готельєрів та рестораторів, які активно інвестують в Універсальний дизайн та інклюзивний сервіс. За таких умов капітальні витрати на безбар'єрність розцінюються підприємцями Хмельниччини не як інвестиція в розширення ринку та залучення нової платоспроможної аудиторії, а як додаткове фінансове навантаження, що суттєво знижує конкурентоспроможність регіонального туристичного продукту на національному рівні.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ ОПТИМІЗАЦІЇ ІНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМУ ЯК СКЛАДОВОЇ СТАЛОГО РОЗВИТКУ ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ ХМЕЛЬНИЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

3.1. Стратегічні пріоритети розвитку інклюзивного туризму як складової туристичної галузі регіону

Розробка стратегічних орієнтирів для розвитку інклюзивного туризму в Хмельницькій області вимагає кардинальної зміни підходів до управління галуззю. Головна помилка попередніх років полягала в тому, що безбар'єрність розглядалася як окремий, суто соціальний чи благодійний напрям, який фінансувався за залишковим принципом. Для формування якісного ринку послуг необхідно запровадити принцип наскрізної інтеграції інклюзії в усі без винятку стратегічні та нормативно-правові документи, що регулюють розвиток економіки й культури Хмельниччини. Це означає, що будь-яке управлінське рішення в туристичній сфері області має першочергово оцінюватися через призму доступності для маломобільних груп населення та ветеранів війни [2; 5].

Основним стратегічним пріоритетом на рівні Хмельницької обласної військової адміністрації (ОВА) має стати впровадження так званого «інклюзивного оверлею» - механізму обов'язкової експертизи. Згідно з цим підходом, жоден інфраструктурний чи грантовий проєкт у сфері культури та туризму, який претендує на фінансування з обласного або місцевих бюджетів, не може бути затверджений без офіційного висновку про повну відповідність стандартам доступності. Державні кошти мають спрямовуватися виключно на ті локації, які гарантують рівні права для всіх громадян [2; 24].

Для реалізації цього пріоритету на практиці необхідне створення ефективної системи координації. Зараз управління туризмом, соціальний захист, архітектурно-будівельний контроль та охорона культурної спадщини підпорядковані різним департаментам ОВА, що призводить до неузгодженості

дій. Стратегічним кроком є створення постійно діючої Координаційної ради з питань розвитку інклюзивного туризму при Хмельницькій ОВА. До її складу мають увійти не лише державні службовці, а й представники громадських організацій, які захищають права людей з інвалідністю, та об'єднань ветеранів. Як показує досвід моніторингу, саме залучення кінцевих споживачів до процесу прийняття рішень дозволяє уникнути формального підходу та нецільового використання ресурсів [10; 17].

Важливим елементом нормативного покращення є також розробка та затвердження на сесії обласної ради Регіонального плану дій із реалізації Національної стратегії безбар'єрності. Цей документ повинен чітко закріпити зобов'язання для кожної територіальної громади (ОТГ) Хмельниччини (зокрема Кам'янець-Подільської, Меджибізької та Сатанівської, які мають найбільше туристичне навантаження) щодо адаптації комунального простору. Громади мають отримати чіткі індикатори ефективності, де кількість адаптованих об'єктів безпосередньо впливатиме на їхній загальний рейтинг та можливість отримання додаткових субвенцій на розвиток інфраструктури [12; 26].

Таким чином, нормативно-управлінська інтеграція безбар'єрності дозволить закласти міцний правовий та організаційний фундамент для розвитку інклюзивного туризму на Хмельниччині. Перехід від хаотичних точкових рішень до чіткої системи контролю та координації на рівні області є першим і обов'язковим кроком. Проте реалізація цих нормативних вимог потребує розробки дієвих фінансових інструментів, оскільки бюджетні обмеження воєнного часу вимагають пошуку нових, позабюджетних джерел фінансування для модернізації інфраструктури, що актуалізує застосування проєктного підходу та залучення міжнародних інвестицій [12; 38].

Закладений на нормативному рівні принцип обов'язкової перевірки проєктів на безбар'єрність вимагає створення дієвих економічних механізмів для його впровадження. Головним викликом на цьому шляху є гостра нестача бюджетних коштів, зумовлена фінансовими обмеженнями воєнного часу.

Оскільки ресурси обласного та місцевих бюджетів Хмельниччини наразі спрямовані на забезпечення критичних соціальних потреб та підтримку сектору оборони, традиційне пряме фінансування модернізації інфраструктури є неможливим. За таких умов основним стратегічним пріоритетом стає перехід до проєктного підходу, який передбачає активний пошук та залучення позабюджетних джерел фінансування, міжнародних грантів та приватних інвестицій [21; 38; 44].

Найбільш перспективним економічним інструментом для Хмельницької області є участь у міжнародних грантових програмах та залучення коштів іноземних донорів. Сучасні європейські фонди (наприклад, програми Європейського Союзу, проєкти USAID, а також гранти Українського культурного фонду) надають пріоритетну фінансову підтримку ініціативам, які спрямовані на соціокультурну реабілітацію ветеранів та створення безбар'єрного середовища. Стратегічним завданням для Департаменту екології, заповідної справи та туризму Хмельницької ОВА є формування спеціалізованих проєктних команд, які розроблятимуть цільові заявки на отримання міжнародної безповоротної фінансової допомоги. Ці кошти дозволять профінансувати закупівлю дорогого інклюзивного обладнання для заповідників «Меджибіж» та «Кам'янець» без навантаження на місцеві бюджети [1; 32].

Паралельно із грантовою діяльністю необхідно впроваджувати механізми публічно-приватного партнерства. Держава в особі обласної влади та бізнес у сфері туризму мають стати рівноправними партнерами у розбудові інклюзивного простору. На регіональному рівні доцільно розробити систему економічних стимулів для тих підприємців Хмельниччини, які добровільно інвестують власні кошти в Універсальний дизайн. Хоча інструменти податкових пільг регулюються на загальнодержавному рівні, місцеві громади мають право застосовувати локальні бонуси - наприклад, надавати пільгові умови оренди комунального майна, знижувати ставки місцевих зборів або забезпечувати безкоштовну інформаційну та маркетингову підтримку

безбар'єрних готелів і ресторанів під час проведення обласних промоційних кампаній [37; 44].

Важливим кроком у межах проєктного підходу є також створення Регіонального кластера інклюзивного туризму Хмельниччини. Це добровільне об'єднання має згуртувати органи влади, туристичних операторів, заклади розміщення, транспортні компанії та громадські організації ветеранів та осіб з інвалідністю. Кластерна модель дозволить малому та середньому бізнесу області об'єднувати свої фінансові ресурси для створення спільних безбар'єрних продуктів. Наприклад, кілька готелів та екскурсійних бюро у Кам'янці-Подільському можуть спільно профінансувати оренду або закупівлю спеціалізованого низькопідлогового мікроавтобуса, що суттєво знизить індивідуальні витрати кожного учасника ринку та підвищить загальну доступність DESTINATION [17; 32].

Таким чином, активне використання фінансово-економічного інструментарію та проєктного підходу дозволить залучити необхідні ресурси для розвитку безбар'єрності на Хмельниччині навіть у складних макроекономічних умовах. Переорієнтація з очікування бюджетних дотацій на активний пошук грантів та розбудову партнерства з бізнесом є єдиним реалістичним шляхом покращення матеріальної бази. Однак, щоб залучені кошти використовувалися ефективно, а створена інфраструктура відповідала світовим вимогам якості, необхідно запровадити єдині критерії оцінки, що актуалізує стратегічний пріоритет сертифікації регіонального турпродукту за концепцією Універсального дизайну [5; 50].

Залучення позабюджетних інвестицій та грантових коштів відкриває реальні можливості для практичної модернізації інфраструктури Хмельниччини, проте цей процес потребує єдиної системи стандартів. Якщо кожне підприємство гостинності або окремий музей будуть адаптувати свій простір на власний розсуд, регіон отримає набір розрізнених елементів, які не забезпечать головного - безперервності інклюзивного ландшафту. Тому наступним стратегічним пріоритетом є повна стандартизація регіонального

туристичного продукту на засадах Універсального дизайну. Ця концепція передбачає проектування послуг та середовища таким чином, щоб вони були максимально придатними для використання всіма категоріями мандрівників без необхідності додаткової адаптації чи спеціалізованого дизайну [1; 24].

Основним інструментом стандартизації на рівні Хмельницької області має стати впровадження міжнародного стандарту ДСТУ ISO 21902:2021 «Туризм і пов'язані з ним послуги. Доступний туризм для всіх. Вимоги та рекомендації». Цей документ є універсальною інструкцією, яка чітко розписує критерії безбар'єрності для кожного етапу подорожі - від першого кліку на сайті готелю до архітектурних параметрів душевої кімнати. Стратегічним завданням для Департаменту екології, заповідної справи та туризму ОВА є стимулювання місцевого бізнесу до проходження добровільної сертифікації за цим стандартом. Отримання сертифіката ISO має стати для підприємств головним підтвердженням їхньої високої якості та соціальної відповідальності [37; 38].

Для наочного відображення рівня доступності та підвищення довіри туристів до регіонального ринку послуг пропонується розробити та впровадити внутрішню систему маркування - обласний знак якості «Доступна дестинація Хмельниччини». Процес присвоєння цього знаку має відбуватися на конкурсній основі за участю незалежних експертів та громадських організацій. Об'єкти, які успішно пройдуть аудит, отримають спеціальну відзнаку для розміщення на фасадах будівель та на офіційних веб-ресурсах. Таке маркування виконуватиме важливу маркетингову функцію: маломобільні мандрівники та ветерани зможуть заздалегідь орієнтуватися, які локації регіону є дійсно безпечними та комфортними для відвідування [21; 32].

Оптимізація регіонального турпродукту також вимагає ретельної ревізії існуючих екскурсійних програм та їх переформатування під вимоги інклюзивності. Замість створення окремих «спеціалізованих» турів для людей з інвалідністю, які лише посилюють соціальну ізоляцію, стратегічний акцент має зміститися на адаптацію основних, найбільш популярних маршрутів

області. Кожен базовий тур Хмельниччиною повинен мати кілька варіантів проходження: наприклад, якщо основна група піднімається на оборонну вежу Старого замку, для маломобільних екскурсантів у цей же час має бути передбачена альтернативна інтерактивна програма на першому поверсі або демонстрація 3D-моделі об'єкта [1; 2].

Успішна стандартизація туристичних послуг за критеріями Універсального дизайну створює надійну матеріальну базу для подорожей, проте вона втрачає свій сенс, якщо потенційні споживачі не мають доступу до оперативної та достовірної інформації. Фінальним стратегічним пріоритетом на рівні Хмельницької області є ліквідація цифрового вакууму та розбудова єдиної інклюзивної інформаційної системи. Для маломобільного мандрівника або ветерана війни етап дистанційного планування поїздки є критично важливим: неможливість заздалегідь перевірити доступність транспорту чи готелю змушує людину взагалі відмовитися від подорожі, що доводить необхідність створення сучасних цифрових інструментів верифікації простору [12; 19].

Першочерговим практичним кроком у межах цифрової трансформації галузі є модернізація офіційного туристично-інформаційного порталу Хмельницької області. Його інтерфейс та архітектуру необхідно повністю адаптувати до міжнародних вимог веб-доступності (стандарти WCAG 2.1). Це передбачає обов'язкову інтеграцію функцій зміни розміру шрифту, налаштування контрастності екрана для людей із порушеннями зору, текстове дублювання аудіоматеріалів для глухих користувачів, а також оптимізацію сайту для коректної роботи зі спеціалізованими програмами екранного доступу [1; 5].

Ключовим ядром оновленого порталу має стати розробка та запуск Інтерактивної карти доступності Хмельниччини. На відміну від звичайних туристичних мап, цей цифровий геоінформаційний сервіс повинен містити детальні фільтри за категоріями безбар'єрності. Клікнувши на будь-який об'єкт (наприклад, ресторан у Кам'янці-Подільському чи бювет у Сатанові),

користувач має бачити не загальний опис, а конкретні верифіковані параметри: точну ширину дверних прорізів, висоту порогів, наявність облаштованого санвузла та фотографії вхідної групи. Наявність такої перевіреної бази даних дозволить мандрівникам самостійно моделювати безпечні індивідуальні маршрути без ризику зіткнутися із непередбачуваними фізичними перешкодами [1; 2; 37].

Паралельно з картографічними сервісами цифрова оптимізація має охопити й музейний простір регіону. Для компенсації архітектурних бар'єрів, які неможливо усунути у середньовічних фортецях, стратегічним рішенням є масове впровадження технологій доповненої та віртуальної реальності (AR/VR). Створення якісних 3D-турів експозиціями верхніх ярусів Лицарської вежі в Меджибожі чи внутрішніх галерей Старого замку дозволить маломобільним туристам здійснити віртуальне сходження на об'єкти за допомогою інтерактивних екранів або власних смартфонів. Окрім того, обов'язковим елементом стає запуск мобільних аудіогідів із функцією тифлокоментування (детального словесного опису візуальних елементів), що зробить культурну спадщину Хмельниччини повністю відкритою для незрячих та слабозорих відвідувачів [5; 38].

Успішна реалізація визначених стратегічних пріоритетів та формування безперервного ланцюга просторової й інформаційної доступності в Хмельницькій області вимагає відмови від точкового підходу на користь консолідації зусиль усіх учасників туристичного ринку. Екосистемна трансформація галузі на засадах інклюзивного зростання можлива лише за умови побудови чіткої моделі крос-секторальної взаємодії ключових стейкхолдерів дестинації.

З метою типізації управлінських функцій, ресурсного забезпечення та розподілу сфер відповідальності між органами влади, бізнесом та громадянським суспільством було розроблено модель багатосторонньої взаємодії стейкхолдерів у системі інклюзивного туризму Хмельницької області, повний зміст якої винесено у Додаток Б.

Науково-прикладне обґрунтування запропонованої архітектури взаємодії доводить, що перехід індустрії гостинності регіону на засади сталого розвитку має циклічний характер. Органи публічної влади виступають гарантом нормативно-правового регулювання, створюючи базовий безбар'єрний просторовий каркас DESTINACIЇ та контролюючи дотримання інклюзивних вимог ДБН В.2.2-40:2018. Приватний сектор (готелі, заклади харчування, санаторно-курортні комплекси смт. Сатанова), спираючись на високу ментальну готовність персоналу, трансформує цей каркас у доступні комерційні послуги. Водночас громадські організації (зокрема ветеранські спілки та об'єднання осіб з інвалідністю) забезпечують незалежний аудит доступності маршрутів, виступаючи головним верифікатором якості регіонального турпродукту.

3.2. Шляхи покращення інклюзивного туристичного середовища та якості обслуговування в регіоні

Як було визначено у другому розділі, ключовим інфраструктурним викликом для Хмельницької області є недоступність її головних історико-культурних магнітів (Кам'янець-Подільської фортеці, Меджибізького замку та палацу Орловських у Маліївцях) через жорсткі обмеження законодавства про охорону пам'яток. Оскільки капітальна перебудова, штроблення стін чи зміна архітектурних форм цих об'єктів суворо заборонені, єдиним дієвим інструментом покращення є впровадження міжнародного методу «розумного пристосування». Цей підхід базується на використанні мобільних, зворотних та візуально нейтральних технологій, які не порушують автентичність споруди, але роблять її доступною [1; 24].

Першочерговим кроком для Кам'янець-Подільського державного історичного музею-заповідника є ліквідація бар'єрності автентичного бруківкового покриття на підходах до Старого замку та безпосередньо у його внутрішньому дворі. Оскільки повна заміна річкового чи колотого каменю є

неможливою з пам'яткоохоронних міркувань, технологічним рішенням є облаштування «інклюзивних коридорів руху». Це передбачає локальне вирівнювання швів між камінням методом філігранного шліфування або прокладання тимчасових (знімних) доріжок із термодеревини чи високоміцного прозорого полімеру поверх бруківки. Ширина такої технологічної смуги має становити не менше 1,2–1,5 метра, що дозволить особам на кріслах колісних та батькам із дитячими візочками автономно пересуватися територією заповідника без відчуття надмірної вібрації та загрози травмування [19; 24].

Для подолання бар'єру крутих гвинтових сходів та високих кам'яних порогів, які блокують доступ до експозицій перших поверхів у Меджибожі та Кам'янці, необхідно відмовитися від стаціонарних пандусів на користь мобільних механічних засобів. Практичним шляхом покращення є закупівля для балансу заповідників сучасних гусеничних сходовідників (скаламобілів) зі знімними платформами. Таке обладнання керується навченим працівником музею, не потребує монтажу жодних рейок чи кріплень до стін фортеці й дозволяє безпечно піднімати туриста у кріслі колісному автентичними маршами. На додачу, всі перепади висот та поодинокі пороги до 10–15 сантиметрів на входах до залів мають бути перекриті легкими складними рампами з авіаційного алюмінію, які виставляються персоналом за потреби [4; 24].

Окремим технологічним напрямом є адаптація простору палацу Орловських у Маліївцях, де наразі тривають відновлювальні роботи. Зважаючи на складний ландшафт прилеглого парку та значні перепади висот на шляху до відомого водоспаду, тут необхідно спроектувати безбар'єрну екологічну стежку. Шлях має бути вирівняний за допомогою дрібнофракційного гранітного відсіву (що є природним і водночас щільним покриттям) та обладнаний дерев'яними містками з обмежувальними бортиками заввишки не менше 5 сантиметрів для запобігання з'їзду коліс. У зонах із максимальним ухилом ландшафту, який перевищує нормативні 8%,

обов'язковим є встановлення тактильних зон відпочинку через кожні 10–15 метрів, оснащених зручними лавками з поручнями [23].

Для людей із повним або частковим обмеженням зору фізичну недоступність архітектурних деталей необхідно компенсувати тактильною інфраструктурою «на дотик». Позитивний досвід Меджибожа слід масштабувати на весь регіон: на входах до всіх замкових комплексів Хмельниччини мають бути встановлені точні тривимірні бронзові або пластикові макети фортифікацій із підписами шрифтом Брайля. Це дозволить незрячому туристу самостійно зорієнтуватися у просторі, зрозуміти масштаби та форму оборонних веж, що повністю відповідає базовим вимогам просторової інклюзії та Універсального дизайну [5; 9].

Усунення фізичних перешкод безпосередньо на туристичних об'єктах Хмельниччини дасть очікуваний ефект лише тоді, коли маломобільний мандрівник зможе безпечно дістатися до регіону та знайти повністю адаптоване житло. Практичним шляхом покращення супутньої інфраструктури в області є розбудова безбар'єрних «транспортно-готельних коридорів». Цей підхід передбачає технічне зведення в один безперервний ланцюг модернізованих залізничних хабів, спеціалізованого міжміського транспорту та повністю пристосованих номерів у готелях Хмельницького, Кам'янця-Подільського та Сатанова [32; 38].

У секторі логістики першочерговим завданням для територіальних громад (ОТГ) та приватних перевізників є ліквідація бар'єрності на автошляхах, що ведуть до віддалених туристичних локацій (наприклад, до Маліївців). Оскільки залізничні вокзали Хмельниччини вже мають базову доступність, головні зусилля слід спрямувати на закупівлю або переобладнання автобусів приміського сполучення. Транспортні засоби на ключових туристичних маршрутах мають бути оснащені відкидними механічними рампами (апарелями) та спеціальними кріпильними пасами в салоні для фіксації крісел колісних. Крім того, на автостанціях у малих населених пунктах необхідно встановити дублюючі інформаційні таблички з

тактильним та великим контрастним шрифтом, а також облаштувати привокзальні території пониженими бордюрами (не вище 2 сантиметрів відповідно до ДБН В.2.2-40:2018) [24].

У сфері готельного господарства Хмельницької області шляхом покращення є перехід від формального встановлення пандусів на вході до капітального перепланування внутрішнього простору будівель. Власникам засобів розміщення необхідно виділити та повністю адаптувати не менше 2–3% від загального номерного фонду під потреби людей з інвалідністю та ветеранів на кріслах колісних. Технічні вимоги до таких інклюзивних номерів включають:

- збільшення ширини всіх дверних прорізів (вхідних та внутрішніх) до 0,9 метра для безперешкодного проїзду;
- демонтаж міжкімнатних порогів або їх заміну на похилі планки заввишки до 1–2 сантиметрів;
- повне перепланування ванних кімнат із ліквідацією душових кабін із високими піддонами та облаштуванням відкритих душових зон зі зливом безпосередньо в підлогу;
- монтаж надійних відкидних та стаціонарних металевих поручнів біля унітаза та у душовій зоні, а також встановлення спеціального поворотного чи закріпленого під кутом дзеркала на рівні очей людини, яка сидить [8; 24].

Для готелів та санаторіїв Сатанівської курортної зони, які орієнтовані на тривалу оздоровчу реабілітацію, окремим інфраструктурним кроком є адаптація підходів до природних джерел та внутрішніх бюветів. Стійки видачі мінеральної води мають бути дворівневими, де нижня секція розташована на висоті 0,75–0,8 метра від підлоги, що дозволить особі на кріслі колісному самостійно скористатися сервісом без сторонньої допомоги. Також усі підлоги у загальних зонах (холах, коридорах, їдальнях) повинні мати матове протиковзне покриття, що суттєво знижує ризик падіння для людей, які пересуваються на милицях або мають порушення координації [16; 24].

Інфраструктурна модернізація транспорту та готельного сектору Хмельниччини дозволить зняти найгостріші побутові та логістичні проблеми мандрівників. Створення безбар'єрних умов проживання та пересування гарантуватиме людині базову безпеку та автономність. Проте, технічна досконалість будівель чи автобусів може бути нівельована, якщо персонал закладів гостинності не володітиме культурою безбар'єрного спілкування, що актуалізує потребу в розробці чітких шляхів підвищення якості обслуговування та ліквідації ментальних бар'єрів у сфері регіонального сервісу [10; 37].

Технічна доступність готелів, транспорту та архітектурних пам'яток Хмельниччини є матеріальною основою безбар'єрності, проте її успішна реалізація повністю залежить від «людського фактора». Як було продемонстровано в аналізі стримувальних чинників, навіть найкраще облаштований підйомник чи адаптований номер втрачають свою цінність, якщо персонал закладу демонструє некомпетентність, байдужість або некоректне ставлення. Тому найважливішим шляхом покращення якості обслуговування в регіоні є ліквідація ментальних і соціокультурних бар'єрів через системне навчання працівників туристичної індустрії правилам інклюзивної етики та безбар'єрної комунікації [4; 9].

Основним практичним інструментом для перезавантаження регіонального сервісу має стати впровадження положень «Довідника безбар'єрності» - державної настільної книги з етики спілкування. Департаменту екології, заповідної справи та туризму Хмельницької ОВА спільно з місцевими закладами вищої освіти (зокрема, Кам'янець-Подільським національним університетом імені Івана Огієнка, який готує кадрів для сфери туризму) доцільно запустити постійно діючу програму безкоштовних тренінгів та семінарів. Слухачами цих курсів мають стати адміністратори готелів, офіціанти ресторанів, екскурсоводи, музейні доглядачі та працівники автовокзалів області [4; 19].

Програма кадрової модернізації повинна включати відпрацювання конкретних практичних навичок за чотирма базовими напрямками:

- Етика взаємодії з ветеранами війни та особами з видимими фізичними травмами: навчання персоналу принципам поваги до особистих кордонів, правилам коректного надання допомоги (лише за згодою самого туриста) та категоричній забороні на прояви надмірної жалісті чи нав'язливої уваги, що психологічно травмує людину;

- Комунікація з туристами з порушеннями зору: освоєння техніки супроводу незрячих (правило «ліктя», попередження про перешкоди та сходи заздалегідь), а також навичок тифлокоментування під час проведення стандартних екскурсій у музеях;

- Взаємодія з людьми з порушеннями слуху: вивчення персоналом першої лінії (рецепцій, кас) базових жестів української жестової мови, а також обов'язкове використання альтернативних методів зв'язку (письмові нотатки, планшети з текстовим введенням, використання сервісів із онлайн-перекладачами жестової мови);

- Робота з ментальними порушеннями та ПТСР: підготовка гідів та готельєрів до створення умов максимального психологічного комфорту, зниження рівня шуму та вміння правильно діяти у стресових чи непередбачуваних ситуаціях [5].

Для закріплення отриманих знань на практиці пропонується розробити та поширити серед усіх суб'єктів туристичного ринку Хмельниччини компактні пам'ятки та чек-листи - «Карманні правила інклюзивного сервісу». Такий корпоративний стандарт допоможе персоналу швидко орієнтуватися у повсякденній роботі. Важливо розуміти, що висока культура сервісу та щира гостинність здатні частково компенсувати навіть ті інженерні недоліки історичних будівель, які наразі неможливо усунути через технічні обмеження, забезпечуючи мандрівнику відчуття поваги та повноцінного включення у суспільне життя [2; 4].

Ліквідація ментальних бар'єрів та професійна підготовка кадрів дозволять створити на Хмельниччині доброзичливе та безпечне соціальне середовище. Коли персонал чітко знає свої обов'язки та володіє культурою безбар'єрності, це кардинально змінює сприйняття регіону туристичною спільнотою.

Реалізація інженерних рішень у замках та кадрове перенавчання персоналу готелів Хмельниччини потребують створення надійного зворотного зв'язку для контролю якості. Практичним шляхом забезпечення довгострокової ефективності цих заходів є впровадження системи регулярного громадського моніторингу та аудиту доступності. Оскільки архітектурні норми та потреби мандрівників постійно змінюються, регіону необхідний дієвий інструмент контролю, який дозволить виявляти приховані бар'єри та оперативно коригувати роботу суб'єктів туристичного ринку [20].

Основним інструментом перевірки якості середовища на місцях має стати практика проведення «інклюзивних ревізій» за участю профільних громадських організацій та ветеранів з інвалідністю. Органи місцевого самоврядування Кам'янця-Подільського, Сатанова та Меджибожа повинні залучати кінцевих споживачів послуг як незалежних аудиторів. Оцінка об'єктів безпосередньо людьми, які користуються кріслами колісними, мають порушення зору чи слуху, дозволяє виявити помилки, які часто непомітні для звичайних будівельних інспекторів (наприклад, занадто слизька плитка на пандусі, неправильний кут розташування поручнів або непрацюючі кнопки виклику персоналу) [1; 25].

Для систематизації результатів таких перевірок пропонується впровадити єдину регіональну матрицю оцінки - Індекс туристичної безбар'єрності об'єкта. Цей прикладний інструмент передбачає щорічне анкетування та тестування локацій за п'ятьма основними критеріями:

- Доступність прилеглої території (наявність паркомісць для маломобільних груп населення, понижених бордюрів та тактильної плитки);

- Безперешкодність вхідної групи (відсутність порогів, наявність нормативного пандуса або мобільного підйомника);
- Внутрішня логістика (ширина коридорів, адаптовані ліфти, наявність інклюзивного санвузла);
- Інформаційна доступність (навігація шрифтом Брайля, QR-коди, адаптовані аудіогіди);
- Якість сервісу (рівень підготовки персоналу за стандартами етики спілкування) [2; 5].

Результати моніторингу мають відкрито публікуватися на офіційних ресурсах Хмельницької ОВА у формі щорічного «Рейтингу безбар'єрності закладів гостинності». Для бізнесу та установ культури низькі показники у цьому рейтингу мають стати сигналом для невідкладного проведення технічного переоснащення, тоді як лідери думок та переможці моніторингу отримуватимуть додаткову організаційну та промоційну підтримку від області. Такий підхід перетворить аудит із карального інструменту на дієвий стимул для самовдосконалення ринку [18; 37].

Таким чином, створення прозорої системи громадського моніторингу виступає фінальним практичним кроком у розбудові безбар'єрного простору Хмельниччини. Постійний контроль із боку суспільства та експертів гарантуватиме, що кожна інвестована гривня та кожне технічне рішення дійсно працюватимуть на благо маломобільних громадян. Це дозволить підтримувати високу якість обслуговування, оперативно усувати інфраструктурні недоліки та забезпечить Хмельницькій області статус одного з найбільш прогресивних, безпечних та гостинних туристичних регіонів України [2; 38].

ВИСНОВКИ

У бакалаврській роботі наведено теоретичне обґрунтування, узагальнення та практичне вирішення актуального наукового завдання, що полягає в дослідженні теоретико-методологічних засад функціонування інклюзивного туризму в системі сталого розвитку та розробці комплексних практичних рекомендацій і нормативно-управлінських інструментів щодо розбудови безбар'єрного туристичного середовища на рівні Хмельницької області. Результати проведеного дослідження дозволили сформулювати такі висновки:

1. У результаті теоретичного узагальнення сутності, ролі та категоріально-понятійного апарату дослідження визначено, що інклюзивний туризм (доступний туризм для всіх) виступає базовим і невід'ємним елементом сучасної концепції сталого розвитку дестинацій. Встановлено, що інклюзія в туризмі є багатоаспектним процесом, який забезпечує рівні права на рекреацію, подорожі та відпочинок для всіх верств суспільства, незалежно від наявності фізичних, сенсорних чи ментальних обмежень. Доведено, що інтеграція принципів безбар'єрності в загальну архітектуру сталого розвитку туристичного ринку дозволяє не лише реалізувати гуманітарну місію держави, а й суттєво підвищити економічну стійкість та соціальну відповідальність регіональних рекреаційних систем.

2. На основі аналізу нормативно-правової бази державної політики України та міжнародного досвіду сертифікації виокремлено ключові специфічні вимоги щодо впровадження стандартів веб-доступності, просторової безбар'єрності та універсального дизайну в індустрію гостинності. Обґрунтовано, що вітчизняне законодавство, зокрема чинні будівельні норми ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд» та положення Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року, формують жорстку рамку для суб'єктів ринку. Разом із тим, міжнародні стандарти, такі як ДСТУ ISO 21902:2021, вимагають комплексного підходу, який охоплює не лише ліквідацію архітектурних

перешкод, а й усунення інформаційних бар'єрів та створення доступного цифрового контенту для людей з порушеннями зору чи слуху.

3. Під час оцінки сучасного стану, тенденцій та динаміки розвитку туристичної галузі Хмельницької області в умовах воєнного стану виявлено різку зміну структури туристичних потоків та ключових завдань DESTINATION. Дослідження фінансово-економічних та статистичних показників засвідчило, що область стала потужним хабом для внутрішньо переміщених осіб, медичної рекреації та психологічної реабілітації військовослужбовців. Проте, загальний рівень адаптованості матеріально-технічної бази готельного та транспортного сектору регіону до нових викликів залишається недостатнім, що зумовлює наявність глибоких структурних диспропорцій між високим потенційним попитом на інклюзивні послуги та обмеженою реальною пропозицією безбар'єрного продукту.

4. Проведений комплексний моніторинг інфраструктурної доступності ключових об'єктів історико-культурної спадщини та санаторно-курортного комплексу Хмельниччини дозволив чітко ідентифікувати та класифікувати стримувальні бар'єри у Кам'янці-Подільському, Сатанові та Меджибожі. Встановлено наявність гострого конфлікту між пам'яткоохоронним законодавством, яке забороняє втручання в архітектуру історичних фортифікацій, та вимогами щодо забезпечення їх фізичної доступності. Виявлено, що більшість локацій характеризується критичними недоліками: відсутністю нормативних пандусів, непристосованістю внутрішньої логістики замкових комплексів, дефіцитом адаптованих санітарно-гігієнічних зон та повною відсутністю елементів тактильної навігації.

5. З метою стандартизації та підвищення якості інклюзивного простору обґрунтовано необхідність впровадження на регіональному рівні міжнародного стандарту ДСТУ ISO 21902:2021 та авторського знаку якості «Доступна DESTINATION Хмельниччини». Запропоновано багаторівневу процедуру добровільної сертифікації закладів розміщення та культурних установ, що дозволить маркувати об'єкти за ступенем їхньої реальної

безбар'єрності. Доведено, що впровадження такого інструменту стимулюватиме здорове ринкове суперництво серед приватних операторів та сформує прозоре інформаційне поле для потенційних маломобільних мандрівників і ветеранських спільнот.

6. Для подолання інформаційних бар'єрів розроблено та деталізовано комплекс заходів із цифрової оптимізації інформаційного простору Хмельницької області. Обґрунтовано архітектуру та функціональну структуру Інтерактивної карти доступності дестинації, яка базується на системі верифікованих фільтрів та надає користувачам точні дані про параметри середовища. Доведено високу ефективність інтеграції технологій тифлокоментування, QR-навігації, аудіогідів та елементів AR/VR (доповненої та віртуальної реальності) у музейну сферу регіону, що дозволить компенсувати фізичну недоступність верхніх ярусів замкових споруд та відкрити спадщину для людей із сенсорними порушеннями.

7. У межах розробки практичних рекомендацій щодо ліквідації просторових та ментальних бар'єрів запропоновано прикладні інженерні рішення та кадрово-управлінські заходи для суб'єктів ринку. Сформовано концепцію безбар'єрних «транспортно-готельних коридорів», яка передбачає капітальну модернізацію готельних номерів, логістичних вузлів та шліфування бруківки на ключових маршрутах за принципами Універсального дизайну. Особливу увагу приділено ліквідації психологічних перешкод через впровадження розробленого чек-листа «Кишенькові правила інклюзивного сервісу» та проведення обов'язкових тренінгів для персоналу за стандартами безбар'єрної комунікації й етики спілкування з особами з інвалідністю та ветеранами.

8. Як фінальний практичний інструмент контролю якості запропоновано та деталізовано структуру єдиної регіональної матриці оцінки - «Індексу туристичної безбар'єрності об'єкта». Ця матриця передбачає щорічний аудит локацій за п'ятьма комплексними критеріями (територія, вхідна група, внутрішня логістика, інформація та сервіс) із обов'язковим залученням

кінцевих споживачів, громадських організацій та ветеранів як незалежних експертів. Впровадження та подальша відкрита публікація результатів моніторингу на ресурсах Хмельницької ОВА у вигляді щорічного «Рейтингу безбар'єрності закладів гостинності» дозволить перетворити аудит із карального інструменту на потужний ринковий стимул для самовдосконалення всієї туристично-рекреаційної системи регіону.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Безугла Л., Куваєва Т., Герасименко Т. Проблеми та перспективи розвитку інклюзивного туризму в Україні та Європі. *Економіка та суспільство*. 2022. №43. URL : <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-43-3>
2. Безпека сталого розвитку регіонів та територіальних громад України на засадах інклюзивного зростання : монографія / Н.В. Павліха, І.О. Цимбалюк, Н.Л. Хомюк, М.В. Войчук та ін. Луцьк : ВНУ ім. Лесі Українки, 2022. 312 с.
3. Билим О.С., Івершень М.І. Організація та проведення екскурсій для осіб з обмеженими можливостями в контексті соціальної відповідальності туристичних підприємств. *Міжгалузеві бізнес-інтеграції у сфері виробництва товарів і послуг*: матеріали II Всеукраїнської наук.-практ. інтернет-конф. здобувачів вищої освіти і молодих вчених (5 грудня 2024 р., м. Хмельницький, м. Херсон) / за ред. Р.М. Набоки. Херсон: Книжкове видавництво ФОП Вишемирський В.С., 2024. 305 с. С. 208–211.
4. Бугіль С. Інклюзивний реабілітаційно-соціальний туризм в умовах воєнного стану. *Проблеми раціонального використання соціально-економічного, еколого-енергетичного, нормативно-правового потенціалу України та її регіонів*: матеріали I Міжнародної науково-практичної конференції ГО «ІЕЕЕД», (01 травня 2022 року), м. Луцьк, 2022. С. 82-84.
5. Владимир О.М., Малюта Л.Я., Рудан В.Я. Особливості функціонування сфери гостинності та туризму на засадах інклюзивності: міжнародний досвід та українські реалії. *Інклюзивна економіка*. 2025. 3(09). С. 24-32. URL : <https://elartu.tntu.edu.ua/handle/lib/50075>
6. Глобальний етичний кодекс туризму : Прийнятий на XIII Генеральній асамблії ЮНВТО. Сантьяго, 1999. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_474 (дата звернення: 12.02.2026).
7. Діхтяр А.Р., Коваленко О.В. Інклюзивний туризм в Україні у період воєнного стану: сучасний стан та перспективи розвитку (на прикладі Сумського регіону). Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму

та готельно-ресторанного господарства: матеріали конф. Запоріжжя : «Запорізька політехніка», 2025. С. 121–123. URL: <https://zp.edu.ua/wp-content/uploads/2025/12/iv-konferentsiia-kthrb-11-12.11.2025.pdf#page=121>

8. Довідник безбар'єрності/ ініціатива Олени Зеленської. URL: <https://bf.in.ua> (дата звернення: 22.03.2026).

9. ДСТУ ISO 21902:2024 (ISO 21902:2021, IDT) Туризм і пов'язані з ним послуги. Доступний туризм для всіх. Вимоги та рекомендації. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2024. 114 с.

10. Єгупова, І.. Індустрія гостинності: поняття, склад та місце у сфері послуг. *Економіка та суспільство*, 2021. № 29. URL : <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-29-50>

11. Єпик Л.І. Соціальна місія інклюзивного туризму в контексті гуманізації суспільства. *Актуальні проблеми та перспективи розвитку індустрії гостинності і крафтових виробництв*: І Міжнародна науково-практична конференція, присвячена 95-річчю заснування Харківського національного економічного університету імені Семена Кузнеця, 20 листопада 2025 р. : [тези] / за загал. редак. О. Ю. Давидової [та ін.]. Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2025. 742 с. С. 213-216.

12. Кириленко О.П., Кириленко С.В. Інклюзивний розвиток територіальних громад в умовах новітніх викликів. *Інклюзивна економіка*. 2024. № 3. С. 39-47. URL : https://doi.org/10.32782/inclusive_economics.5-6

13. Князева Т.М. Інклюзивний туризм: сучасні виклики підготовки фахівців екологічного профілю. *Суспільство, наука, освіта: актуальні дослідження, теорія та практика*: тези доповідей Всеукраїнської науково-практичної конференції (2324 листопада 2023 р.) / Білоцерківський інститут економіки та управління Університету «Україна»; за заг. ред. Я. В. Новака; наук. ред. Т.М. Косач, Н.С. Пасічник. Біла Церква, 2023. 238 с. С. 20-21.

14. Конвенція про права осіб з інвалідністю : Міжнародний документ ООН від 13.12.2006 (ратифіковано Україною 16.12.2009). URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_g71 (дата звернення: 18.05.2026).

15. Конституція України : Закон від 28.06.1996 р. № 254к/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр>(дата звернення: 05.02.2026).

16. Листопад О.С., Тараненко О.О. Інклюзивний туризм як перспективний напрям розвитку сфери туризму. *Туризм і молодь – 2025* : матеріали Кафедрального круглого столу студентів та аспірантів (м. Полтава, 15 січня 2025 року) / за заг. ред. М. М. Логвина, О. О. Тараненка. Полтава : ПУЕТ, 2025. 66 с. С. 33–35.

17. Любіцева О., Сировець С., Лужанська Т. Візія відновлення України як стратегічна мета розвитку держави: Управління соціально-економічними трансформаціями господарських процесів: реалії і виклики: матеріали конф. Мукачєво : МДУ 2026. С. 17–19. URL: http://dspace-s.msu.edu.ua:8080/bitstream/123456789/13821/1/ilovepdf_merged.pdf

18. Манільська декларація зі світового туризму : Всесвітня конференція з туризму, Маніла (Філіппіни), 27 вересня – 10 жовтня 1980 р. Madrid : UNWTO, 1980. 12 р.

19. Моргай Л. А. Інклюзивний туризму в Україні: законодавчий аспект. *Просоціальна особистість у гендерному вимірі: теоретико-методологічні та прикладні аспекти* : матеріали V Всеукр. наук.-практ. конф. з міжнар. участю, м. Умань, 31 трав. 2022 р. / М-во освіти і науки України, Уманський держ. пед. ун-т імені Павла Тичини; редкол.: О. О. Кравченко, Т. В. Тарасова, А. І. Войтовська. Умань, 2022. 248 с. С.111-115.

20. Національна стратегія із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року : розпорядження Кабінету Міністрів України від 14.04.2021 № 366-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/366-2021-р> (дата звернення: 25.04.2026).

21. Острянін С.О., Безугла Л.С., Белобородова М.В., Кулівар В.В. Економічні стратегії розвитку інклюзивного туризму для реабілітації та реінтеграції ветеранів: сучасні виклики та перспективи. *Економічний вісник Дніпровської політехніки*. 2024. № 2 (86). С. 184–193. URL : <https://doi.org/10.33271/ebdut/86.184>

22. Офіційний сайт Хмельницької обласної військової адміністрації : розділ «Туризм». URL: <https://www.adm-km.gov.ua> (дата звернення: 10.03.2026).

23. Омельченко Г.Ю., Даниленко В.В., Мерчанський В. В. Інклюзивна безпека: як інновації забезпечують доступність і безпечність рекреаційних послуг. *Acta Academiae Beregsasiensis: Geographica Et Recreatio*. 2025. № 2. С. 57–63. URL : <https://doi.org/10.32782/2786-5843/2025-2-5>

24. Про затвердження ДБН В.2.2-40:2018. Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення : Наказ Мінрегіону України від 30.11.2018 № 327. Київ, 2018.

25. Про місцеві державні адміністрації : Закон України від 09.04.1999 р. № 586-XIV. URL: Про місцеві державні адміністрації (дата звернення: 28.02.2026).

26. Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні : Закон України від 21.03.1991 р. № 875-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/875-12#Text>(дата звернення: 17.04.2026).

27. Про публічно-приватне партнерство: Закон України від 19.06.2025 р. № 2404-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4510-20#Text> (дата звернення: 26.03.2026).

28. Про реабілітацію у сфері охорони здоров'я : Закон України від 03.12.2020 р. № 1053-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1053-20> (дата звернення: 14.05.2026).

29. Про регулювання містобудівної діяльності : Закон України від 17.02.2011 р. № 3038-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3038-17> (дата звернення: 09.03.2026).

30. Про соціальні послуги : Закон України від 17.01.2019 р. № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19> (дата звернення: 21.02.2026).

31. Про туризм : Закон України від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр>(дата звернення: 03.06.2026).

32. Програма розвитку туризму Хмельницької області на 2021–2025 роки : рішення Хмельницької обласної ради від 15.09.2021 № 53-6/2021.

33. Прокопенко Т.О. Трансформація попиту на туристичні послуги в Україні під час воєнного стану. *Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства*: матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції, м. Запоріжжя, 14-15 листопада 2024 р. : колектив авторів ; за заг. ред. проф. В.М. Зайцевої ; [Електронний ресурс] Електрон. дані. Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2024. 932 с. С. 348-350. URL:https://old.zp.edu.ua/uploads/dept_s&r/2024/conf/1.6/TGtaRB_2024.pdf#page=349

34. Скрипник А.Ю., Кучеров Г.Г. Інклюзивний туризм як засіб реабілітації осіб із особливими потребами: теоретичний складник проблеми. *Інклюзія і суспільство*. 2024. № 3. С. 72–73. URL: <https://journals.kpdi.in.ua/index.php/inclusion-society/article/view/172/168>

35. Слатвінська Л. А. Перспективи розвитку інклюзивного туризму в Україні. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2020. № 5. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1684>

36. Стесенко З.Д., Мозолєв О.М. Інклюзивний туризм: сутність та специфіка його організації. *Актуальні проблеми розвитку освіти в сфері туризму, фізичної культури та спорту* : матеріали IV всеукр. наук-практ. конф. (Хмельницький, 26 лютого 2021 р.) : ХГПА, 2021. С. 144–149.

37. Стецьків, А.Р. Сучасні тенденції розвитку управління персоналом сфери гостинності та особливості формування механізмів його реалізації. *Актуальні питання економічних наук*: 2025 №16. URL: <https://a-economics.com.ua/index.php/home/article/view/900/886>

38. Стратегія регіонального розвитку Хмельницької області на 2021-2027 роки : рішення Хмельницької обласної ради від 18.12.2019 № 2-28/2019. URL: <https://www.adm-km.gov.ua/wp-content/uploads/2025/06/Стратегія-регіонального-розвитку.pdf> (дата звернення: 03.03.2026).

39. Тимуш О. Проблема інклюзивності туристичних дестинацій України. *Туристично-рекреаційна сфера: виклики сучасності* : тези доповіді Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Хмельницький, 22 квітня 2024 р.). Хмельницький : ХУУП ім. Л. Юзькова, 2024. С. 144-145.

40. Тимуш О. Роль публічно-приватного партнерства у розбудові інклюзивної туристичної інфраструктури. *Туристично-рекреаційна сфера: виклики сучасності* : тези доповіді III Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Хмельницький, 22 квітня 2026 р.). Хмельницький : ХУУП ім. Л. Юзькова, 2026. С. 28-29.

41. Ткаченко Т.І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу : монографія. Київ : КНТЕУ, 2009. 463 с.

42. Трохимець О.І., Шелемєтьєва Т.В. Формування системи факторів впливу організаційно-економічних процесів на розвиток туризму в Україні: Управління бізнес-процесами в сфері туризму: монографія. Познань, 2020. С. 17–32. URL: <https://suem.edu.ua/storage/doc/mizhnarodna-spivpracya/poland-2020.pdf#page=17>

43. Хмара М.А. Інклюзивний туризм як засіб соціалізації людей з обмеженими можливостями. *Актуальні проблеми розвитку освіти в сфері фізичної культури спорту та туризму*: матеріали VIII Всеукраїнської наук.-практ. конф. (Хмельницький, 22-23 квітня 2025 р.), частина II, Хмельницький: ХГПА, 2025. С. 164-166.

44. Черничко Т.В., Чорій Ю.Ю. Інклюзивний розвиток регіонального туризму: економічні та соціальні аспекти впровадження. *Сучасні трансформації сервісної економіки: туризм, рекреація та комерційні послуги*: збірник тез доповідей Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції (м. Мукачєво, 27–28 вересня 2024 р.) /ред. кол.: Т.Д. Щербан (гол. ред.) та ін. Мукачєво: МДУ, 2024. 130 с. С. 110-112.

45. Шелемєтьєва Т.В., Жужевич В.О. Інклюзивний та безбар'єрний туризм у сучасному суспільстві: теоретичні засади, принципи та соціально-

економічна значущість. *Підприємництво і торгівля*. 2025. Вип. 47. С. 166-176.
URL : <https://doi.org/10.32782/2522-1256-2025-47-19>

46. Щепанський Е., Тимуш О. Інклюзивна адаптація об'єктів культурної спадщини як інструмент підвищення туристичної привабливості регіону. Економіка та підприємництво в умовах сучасних викликів: матеріали IV Всеукраїнської науково-практичної конференції. Житомир, 2026.

47. Seneta, Z. Y. (2024). Сучасний стан та перспективи сталого розвитку індустрії туризму в Україні. *Forestry Education and Science: Current Challenges and Development Prospects*. URL : <https://doi.org/10.36930/conf150.4.18>

48. Darcy S., Buhalis D. Accessibility: a key objective for the tourism industry. *Accessible Tourism*:. 2010. Vol. 1. P. 46–61. URL: https://www.researchgate.net/publication/292258255_Accessibility_A_key_objective_for_the_tourism_industry

49. Devile, E.; Kastenholz, E. Accessible tourism experiences: The voice of people with visual disabilities. *JPRTLE* 2018, 10, 265–285. DOI: 10.4324/9780429290077-6

50. ISO 21902:2021 Tourism and related services — Accessible tourism for all — Requirements and recommendations. ISO, 2021. 81 p.

51. Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices / UNWTO. Madrid : UNWTO, 2016. 68 p.

52. Michopoulou E., Darcy S. Accessible tourism futures: the world we dream to live in and the opportunities we hope to have. *Journal of Hospitality and Tourism Management*. 2015. Vol. 37. P. 179–188. DOI: 10.1108/JTF-08-2015-0043

53. Vila T.D., Darcy S., González E.A. Competing for the disability tourism market: A regional analysis. *Journal of Travel & Tourism Marketing*. 2015. Vol. 39, № 2. P. 182–196. DOI: 10.1016/j.tourman.2014.10.008

ХМЕЛЬНИЦЬКА ОБЛАСТЬ

Загальна кількість суб'єктів туристичної діяльності	76	готель	21	інший об'єкт, призначений для надання послуг з розміщення
103	6	курортний заклад		

	Так	Ні	Частково
Наявність у об'єкта документа, який підтверджує його відповідність ДБН В.2.2-40:2018 "Інклюзивність будівель і споруд" та/або ISO Standard 21902	26,2%	73,8%	
На території об'єкта туристичної інфраструктури застосовуються міжнародні символи доступності	29,1%	70,9%	
На території об'єкта туристичної інфраструктури є парковка	58,3%	41,7%	
Чи передбачено відокремлені місця для паркування транспортних засобів осіб з інвалідністю	28,2%	30,1%	
Вхід на територію безпроблемний (ширина хвіртки мінімально 90 см; у проході відсутні сходи чи пороги; відсутні бар'єри, наприклад, бордюри, в місцях перетину тротуару із заїздом у ворота)	52,4%	23,3%	24,3%
Чи є сходи на вході до приміщення об'єкта туристичної інфраструктури	84,5%	15,5%	
Вони безпечні (не слизькі), прості у користуванні, їх початок та закінчення мають контрастне маркування	47,6%	36,9%	
Облаштовані пандусом, що має поручні з обох боків, в тому числі простір для маневрування крісла колісного	35,9%	48,5%	
Наявні підйомні механізми чи інші прилади розумного пристосування біля сходів (у разі відсутності пандусу)	16,9%	67,6%	
Служба приймання має спеціальне місце для обслуговування особи, що рухається на кріслі колісному	28,2%	71,8%	
У громадських приміщеннях (вестибюль, холи, приміщення для харчування тощо) визначені місця для особи, що рухається на кріслі колісному	35,9%	64,1%	
Об'єкт туристичної інфраструктури має ліфт, що функціонує (за наявності технічної можливості розміщення ліфту у будівлі)	22,3%	77,7%	
Ліфт оснащений сигналами звукового супроводу та дублювання позначень поверхів шрифтом Брайля	5,8%	3,9%	12,6%
На території об'єкта туристичної інфраструктури наявні прозорі конструкції	16,5%	83,5%	
Прозорі конструкції мають відповідне контрастне маркування	12,6%	0,0%	3,9%
На території об'єкта туристичної інфраструктури застосовуються вказівні таблички шрифтом Брайля (біля кожних дверей)	3,9%	91,3%	4,9%
Наявний щонайменше один номер, пристосований до потреб осіб з інвалідністю	37,9%	62,1%	
У загальнодоступній частині наявна принаймні одна універсальна вбиральня:	35,0%	65,0%	
- поруч з унітазом передбачено простір для розміщення крісла колісного, а також гачки для одягу, милиць та іншого приладдя	34,0%	1,0%	
- встановлено поручні, штанги, поворотні або відкидні сидіння, які не заважають просторовому користуванню;	30,1%	4,9%	
- оснащена рукомийником з наявним простором під ним, що не заважає його використанню користувачу крісла колісного;	35,0%	0,0%	
- встановлено унітаз з функцією біде або змішувач з гігієнічним душем;	28,2%	6,8%	
- обладнано столиком для сповивання;	26,2%	8,7%	
Об'єкт туристичної інфраструктури має власний сайт	48,5%	51,5%	
Сайт адаптований для забезпечення інформаційної безбар'єрності	13,6%	27,2%	7,8%
Чи обізнаний персонал з правилами та етикетом приймання осіб з МГН	72,8%	12,6%	14,6%
Система інформування і оповіщення в кризових ситуаціях доступна для усіх осіб з числа МГН	52,4%	33,0%	14,6%
Шляхи евакуації в будівлі є доступними для усіх осіб з числа МГН	52,4%	27,2%	20,4%

Рисунок А.1 Опитування ДАРТ щодо стану фізичної доступності засобів розміщення у регіонах України

Додаток Б

Категорія стейкхолдера	Основні функції та роль у моделі	Форми ресурсного забезпечення	Ключові зобов'язання та зони відповідальності
Організації публічної влади (Хмельницька ОВА, Департаменти культури та туризму, органи місцевого самоврядування)	Нормативно-правове регулювання на регіональному рівні; Цільове стратегічне планування; Фінансове стимулювання та контроль за дотриманням будівельних норм.	Бюджетне фінансування (обласні програми); Пільгове оподаткування для інклюзивного бізнесу; Надання комунального майна в оренду на засадах ПСТ.	Контроль за дотриманням вимог ДБН В.2.2-40:2018 на туристичних локаціях; Створення безбар'єрної інфраструктури загального користування (транспортні вузли, тротуари, парки).
Приватний сектор індустрії гостинності (Готелі, санаторії Сатанова, туроператори, заклади харчування)	Формування комерційного інклюзивного турпродукту; Адаптація матеріально-технічної бази згідно з принципами Універсального дизайну.	Власні інвестиційні кошти бізнесу; Залучені комерційні кредити та мікрогранти; Людський капітал (кваліфікований персонал).	Забезпечення фізичної та інформаційної доступності засобів розміщення; Системне навчання персоналу етикету взаємодії з МГН
Громадські організації та експертна спільнота (Профільні ГО осіб з інвалідністю, ветеранські спілки, науковці)	Експертний супровід та аудит доступності; Адвокація прав маломобільних груп; Консалтинг та розробка методичних рекомендацій.	Інтелектуальний ресурс (експертні знання); Міжнародні донорські гранти; Волонтерська діяльність.	Проведення незалежного моніторингу та тестування безбар'єрних маршрутів Хмельниччини; Участь у розробці та верифікації інклюзивних екскурсійних програм.

Споживачі та туристичні спільноти (Особи з інвалідністю, ветерани війни, особи похилого віку, батьки з дітьми)	Формування кінцевого попиту на послуги; Популяризація доступного туризму («сарафанне радіо»); Генерація зворотного зв'язку (відгуки, оцінки якості).	Власні фінансові ресурси (пенсії, соціальні виплати, заробітна плата); Програми соціального субсидованого туризму.	Дотримання правил безпеки на об'єктах; Активна участь у соціологічних опитуваннях щодо оцінки якості сервісу та безбар'єрності дестинацій.
--	---	--	--

Таблиця Б.1 Модель крос-секторальної взаємодії стейкхолдерів у системі інклюзивного туризму Хмельницької області

Примітка. Сформовано автором

Виконала: студентка 4
курсу спеціальності 242
Туризм

Олександра ТИМУШ

Науковий керівник:
завідувач кафедри
публічного управління та
адміністрування,
д.держ.упр., професор

Едуард ЩЕПАНСЬКИЙ

**Робота допущена до
захисту:**
завідувач кафедри
публічного управління та
адміністрування,
д.держ.упр., професор

Едуард ЩЕПАНСЬКИЙ