

Міністерство освіти і науки України
Національний технічний університет
«Дніпровська політехніка»

Навчально-науковий інститут економіки
(інститут)

Фінансово-економічний факультет
(факультет)

Кафедра туризму та економіки підприємства
(повна назва)

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

кваліфікаційної роботи ступеня магістра
(бакалавра, магістра)

здобувача вищої освіти Бедраня Євгена Володимировича
(ПІБ)

академічної групи 242М-24-1
(шифр)

спеціальності 242 Туризм і рекреація
(код і назва спеціальності)

за освітньо-професійною програмою «Туристична діяльність»
(офіційна назва)

на тему: «Формування безбар'єрного туристичного середовища на регіональному рівні»

(назва за наказом ректора)

Керівники	Прізвище, ініціали	Оцінка за шкалою		Підпис
		рейтинговою	інституційною	
кваліфікаційної роботи	Безугла Л.С.			
розділів:				
1. Аналітичний	Безугла Л.С.			
2. Дослідницький				
3. Проектний	Безугла Л.С.			

Рецензент	Захарченко Ю.В.			
-----------	-----------------	--	--	--

Нормоконтролер	Безугла Л.С.			
----------------	--------------	--	--	--

Дніпро
2025

ЗАТВЕРДЖЕНО:
завідувач кафедри туризму та економіки підприємства
(повна назва)
Л.С.Безугла
(підпис) (ініціали та прізвище)
«___» _____ 2025 року

ЗАВДАННЯ
на кваліфікаційну роботу
ступеня магістра
(бакалавра, магістра)

здобувача Бедраня С.В. академічної групи 242м-24-1
(прізвище та ініціали) (шифр)
спеціальності 242 Туризм і рекреація
(код і назва спеціальності)
за освітньо-професійною програмою «Туристична діяльність»
(офіційна назва)

на тему: «Формування безбар'єрного туристичного середовища на регіональному рівні»

затверджену наказом ректора НТУ «Дніпровська політехніка» від _____ № _____

Розділ	Зміст	Термін виконання
Аналітичний	Теоретичні основи формування безбар'єрного туристичного середовища	29.09.2025
Дослідницький	Стан та оцінка туристичної діяльності ФОП Дворнікова Юлія Олександрівна	27.10.2025
Проектний	Напрями удосконалення безбар'єрного туристичного середовища на регіональному рівні	28.11.2025
Оформлення кваліфікаційної роботи магістра		05.12.2025

Завдання видано _____
(підпис керівника)

Л.С. Безугла
(ініціали та прізвище)

Дата видачі 01.09.2025 р.

Дата подання до екзаменаційної комісії 08.12.2025 р.

Прийнято до виконання _____
(підпис здобувача вищої освіти)

Є.В. Бедрань
(ініціали та прізвище)

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ БЕЗБАР'ЄРНОГО ТУРИСТИЧНОГО СЕРЕДОВИЩА	12
1.1 Сутність і концептуальні засади безбар'єрного туризму	12
1.2 Компоненти безбар'єрного туристичного середовища на регіональному рівні	18
1.3 Бар'єри участі людей з інвалідністю та маломобільних груп у туристичних послугах	24
1.4 Закордонний та український досвід розвитку інклюзивного туризму	28
Висновки до розділу 1	34
РОЗДІЛ 2 СТАН ТА ОЦІНКА ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ФОП ДВОРНІКОВА ЮЛІА ОЛЕКСАНДРІВНА	36
2.1 Організаційно-економічна характеристика туристичної діяльності ФОП Дворнікова Ю.О.	36
2.2 Оцінка рівня доступності та якості туристичних послуг ФОП Дворнікова Ю.О.	51
2.3 Виявлення бар'єрів та проблемних зон у туристичних продуктах і сервісах ФОП Дворнікова Ю.О.	55
Висновки до розділу 2	58
РОЗДІЛ 3 НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ БЕЗБАР'ЄРНОГО ТУРИСТИЧНОГО СЕРЕДОВИЩА НА РЕГІОНАЛЬНОМУ РІВНІ	60
3.1 Розробка комплексу заходів щодо підвищення доступності туристичних послуг ФОП Дворнікова Ю.О.	60
3.2 Формування інклюзивного туристичного продукту для маломобільних груп	69
3.3 Розрахунок економічної ефективності впровадження заходів з підвищення безбар'єрності туристичних послуг ФОП Дворнікова Ю.О.	74
3.4 Оцінка впливу запропонованих рішень на стійкість, конкурентоспроможність і соціальний ефект підприємства	78
Висновки до розділу 3	81
ВИСНОВКИ	83
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	86

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка: с. 85, рис. 14, табл.21, 51 літературне джерело.

У кваліфікаційній роботі магістра розкрито сутність і концептуальні основи безбар'єрного та інклюзивного туризму, визначено ключові компоненти безбар'єрного туристичного середовища та проаналізовано основні бар'єри участі людей з інвалідністю та інших маломобільних груп у туристичних послугах. Проведено комплексний аналіз туристичної діяльності ФОП Дворнікова Юлія Олександрівна, зокрема організаційно-економічних характеристик, структури клієнтського попиту, рівня доступності та якості туристичних послуг. На основі аудиту доступності виявлено ключові інфраструктурні, сервісні, інформаційні та цифрові бар'єри у туристичних продуктах і сервісах підприємства, з акцентом на потреби маломобільних клієнтів, насамперед сімей з маленькими дітьми. У проєктному розділі розроблено комплекс заходів щодо підвищення доступності туристичних послуг ФОП Дворнікова Ю.О., сформовано інклюзивний туристичний продукт для маломобільних груп та обґрунтовано економічну доцільність його впровадження. Здійснено розрахунок прогнозованих економічних результатів, терміну окупності заходів, а також оцінено їх вплив на стійкість, конкурентоспроможність і соціальний ефект діяльності туристичного підприємства.

Метою кваліфікаційної роботи є теоретичне обґрунтування, комплексний аналіз та розробка практичних механізмів формування безбар'єрного туристичного середовища на регіональному рівні із застосуванням інструментів оцінювання доступності.

Об'єкт дослідження – процеси створення та розвитку безбар'єрного туристичного середовища регіону як системи, що включає інфраструктурні, соціальні, інформаційні, організаційні та економічні компоненти, які забезпечують доступність туристичних послуг для всіх категорій населення.

У процесі дослідження використано такі методи: теоретичного узагальнення – для систематизації наукових підходів до визначення безбар'єрного та інклюзивного туризму; аналізу та синтезу – для вивчення компонентів безбар'єрного туристичного середовища та виявлення бар'єрів доступності; статистичного та економічного аналізу – для оцінки діяльності ФОП і динаміки економічних показників; порівняльного аналізу – для узагальнення вітчизняного та закордонного досвіду; експертного та чек-листного аудиту – для оцінювання рівня доступності туристичних послуг; проєктного підходу – для розробки комплексу заходів; економічних розрахунків – для визначення ефективності та терміну окупності; системного підходу – для комплексної оцінки соціально-економічного ефекту запропонованих рішень.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: БЕЗБАР'ЄРНИЙ ТУРИЗМ, ІНКЛЮЗИВНИЙ ТУРИЗМ, МАЛОМОБІЛЬНІ ГРУПИ, ТУРИСТИЧНІ ПОСЛУГИ, РЕГІОНАЛЬНИЙ РОЗВИТОК, ТУРАГЕНТ

PAPER

Explanatory note: p. 85, fig. 14, table 21, 51 literary sources.

The master's qualification work reveals the essence and conceptual foundations of barrier-free and inclusive tourism, identifies key components of a barrier-free tourist environment and analyzes the main barriers to the participation of people with disabilities and other groups with reduced mobility in tourist services. A comprehensive analysis of the tourist activities of the sole proprietor Dvornikova Yulia Aleksandrivna was conducted, in particular, organizational and economic characteristics, the structure of client demand, the level of accessibility and quality of tourist services. Based on the accessibility audit, key infrastructure, service, information and digital barriers in the tourist products and services of the enterprise were identified, with an emphasis on the needs of clients with reduced mobility, primarily families with young children. In the project section, a set of measures to increase the accessibility of tourist services of the individual entrepreneur Dvornikova Yu.O. was developed, an inclusive tourist product for low-mobility groups was formed and the economic feasibility of its implementation was substantiated. The projected economic results, the payback period of the measures were calculated, and their impact on the sustainability, competitiveness and social effect of the tourist enterprise's activities was assessed.

The purpose of the qualification work is theoretical justification, comprehensive analysis and development of practical mechanisms for the formation of a barrier-free tourist environment at the regional level using accessibility assessment tools.

The object of the study is the processes of creating and developing a barrier-free tourist environment in the region as a system that includes infrastructure, social, information, organizational and economic components that ensure the accessibility of tourist services for all categories of the population.

The following methods were used in the research process: theoretical generalization - to systematize scientific approaches to the definition of barrier-free and inclusive tourism; analysis and synthesis – to study the components of a barrier-free tourist environment and identify accessibility barriers; statistical and economic analysis – to assess the activities of individual entrepreneurs and the dynamics of economic indicators; comparative analysis – to generalize domestic and foreign experience; expert and checklist audit – to assess the level of accessibility of tourist services; project approach – to develop a set of measures; economic calculations – to determine the effectiveness and payback period; systemic approach – for a comprehensive assessment of the socio-economic effect of the proposed solutions.

KEYWORDS: BARRIER-FREE TOURISM, INCLUSIVE TOURISM, LOW-MOBILE GROUPS, TOURIST SERVICES, REGIONAL DEVELOPMENT, TRAVEL AGENT

ВСТУП

Актуальність теми кваліфікаційної роботи. Сучасний туристичний сектор України перебуває в умовах структурної трансформації, де формування безбар'єрного середовища стає не лише вимогою прав людини, а й важливим чинником відновлення та підвищення конкурентоспроможності регіональних туристичних систем. Після 2022 року зросла кількість людей, які мають різні форми інвалідності або потребують доступності внаслідок поранень, психологічних травм, вікових або мобільних обмежень, що суттєво змінює структуру потенційного туристичного попиту. Водночас регіони України демонструють різний рівень готовності до інтеграції принципів інклюзивності у туристичну інфраструктуру, сервіси та управлінські рішення, що актуалізує потребу у дослідженні механізмів їх адаптації та розвитку.

Безбар'єрність у туризмі виступає важливим інструментом регіонального розвитку, оскільки сприяє соціальній згуртованості, підвищує доступність рекреаційних ресурсів, розширює туристичний ринок та стимулює економічну активність на місцевому рівні. Створення доступного туристичного середовища також відкриває можливості для малого та середнього бізнесу, даючи змогу формувати нові пропозиції, залучати додаткові сегменти споживачів і підвищувати конкурентні позиції на ринку. Проте у практичній площині процеси впровадження безбар'єрності залишаються фрагментарними та нерівномірними, а питання економічної доцільності таких рішень для туристичних підприємств потребує додаткового наукового обґрунтування.

У цьому контексті актуальності набуває комплексне дослідження формування безбар'єрного туристичного середовища на регіональному рівні, що враховує особливості інфраструктури, соціально-демографічну структуру регіону, рівень розвитку туристичного бізнесу та можливості для інтеграції інклюзивних рішень у діяльність підприємств. Аналіз практики роботи конкретного суб'єкта туристичної діяльності — ФОП Дворнікова Ю.О. — дозволяє не лише виявити ключові бар'єри, а й розробити економічно

обґрунтовані та практично застосовні рекомендації, спрямовані на формування безбар'єрного середовища в умовах регіонального розвитку.

Попри наявність державної стратегії «Україна без бар'єрів» та поступове оновлення нормативно-правової бази, питання формування безбар'єрного туристичного середовища на регіональному рівні залишається недостатньо розробленим. Більшість наукових робіт зосереджується на загальнонаціональному вимірі або окремих аспектах доступності, тоді як питання практичної реалізації інклюзивних рішень у діяльності малих туристичних підприємств майже не представлено в академічній літературі. Це обумовлює необхідність поглибленого дослідження механізмів формування безбар'єрного середовища на базі конкретних суб'єктів туристичної діяльності, що забезпечує прикладний характер та практичну значущість кваліфікаційної роботи.

Саме тому обрана тема кваліфікаційної роботи є своєчасною, науково обґрунтованою та соціально важливою. Вона дозволяє запропонувати практичні, економічно доцільні й науково коректні механізми формування безбар'єрного туристичного середовища, яке сприятиме сталому розвитку регіону, активізації туристичної діяльності та забезпеченню рівних можливостей для всіх людей.

Мета і завдання дослідження. Метою кваліфікаційної роботи є теоретичне обґрунтування, комплексний аналіз та розробка практичних механізмів формування безбар'єрного туристичного середовища на регіональному рівні із застосуванням інструментів оцінювання доступності.

Для досягнення мети кваліфікаційної роботи необхідно вирішити такі завдання:

- розкрити сутність безбар'єрного туризму та узагальнити його концептуальні засади, підходи й принципи формування доступного туристичного середовища;

- систематизувати компоненти безбар'єрного туристичного середовища на регіональному рівні, визначивши їх взаємозв'язок у туристичному ланцюгу створення цінності;

- ідентифікувати та класифікувати бар'єри участі людей з інвалідністю та інших маломобільних груп у споживанні туристичних послуг;

- проаналізувати закордонний і український досвід розвитку інклюзивного туризму та визначити практики, релевантні для впровадження на регіональному рівні та в діяльності малих туристичних підприємств;

- надати організаційно-економічну характеристику туристичної діяльності ФОП Дворнікова Ю.О.;

- провести оцінювання рівня доступності та якості туристичних послуг ФОП Дворнікова Ю.О. за критеріями безбар'єрності та визначити сильні й слабкі сторони;

- виявити бар'єри та проблемні зони у туристичних продуктах і сервісах ФОП Дворнікова Ю.О. за основними групами та встановити їхні наслідки для клієнтського досвіду;

- розробити комплекс заходів підвищення доступності туристичних послуг ФОП Дворнікова Ю.О. на 2026 рік з урахуванням ролі турагента та бюджетних обмежень малого бізнесу;

- сформувати інклюзивний туристичний продукт для маломобільних груп з орієнтацією на пріоритетні сегменти клієнтів;

- розрахувати економічну ефективність впровадження запропонованих заходів;

- оцінити вплив запропонованих рішень на стійкість бізнес-моделі, конкурентоспроможність та соціальний ефект діяльності ФОП Дворнікова Ю.О. і визначити очікувані результати для підприємства та регіону.

Об'єктом дослідження є процеси створення та розвитку безбар'єрного туристичного середовища регіону як системи, що включає інфраструктурні, соціальні, інформаційні, організаційні та економічні компоненти, які забезпечують доступність туристичних послуг для всіх категорій населення.

Предметом дослідження є механізми формування, оцінювання та підвищення рівня безбар'єрності туристичного середовища у регіоні, а також інструменти впровадження інклюзивних рішень у діяльність малого туристичного підприємства.

Наукова новизна кваліфікаційної роботи:

- *удосконалено* науково-практичний підхід до формування безбар'єрного туристичного середовища на регіональному рівні, який розглядає доступність туристичних послуг як системну характеристику всього ланцюга туристичного обслуговування, а не окремих інфраструктурних або сервісних елементів;

– *дістало подальший розвиток* трактування інклюзивного туристичного продукту у діяльності турагента, що полягає у його позиціонуванні як адаптованого універсального формату подорожі для різних категорій маломобільних туристів, з акцентом на сім'ї з маленькими дітьми як ключовий сегмент регіонального попиту;

– *запропоновано* модель безбар'єрності туристичних послуг малого туристичного підприємства, яка інтегрує організаційні, сервісні, цифрові, інформаційні та партнерські компоненти і може бути використана як аналітичний інструмент для виявлення бар'єрів та планування управлінських рішень.

Методи дослідження. У роботі використано комплекс наукових методів, зокрема: методи теоретичного узагальнення та системного аналізу – для розкриття сутності та концептуальних засад безбар'єрного туризму; порівняльний аналіз – для зіставлення міжнародних і національних підходів, нормативних вимог ISO, UNWTO та українського законодавства; структурно-функціональний метод – для аналізу складових безбар'єрного середовища регіону; соціологічні методи (опитування, інтерв'ю) – для оцінювання потреб маломобільних груп та клієнтів підприємства; економічні методи аналізу (динамічний, коефіцієнтний, трендовий) – для дослідження результативності діяльності ФОП Дворнікова Ю.О.; SWOT-аналіз та метод експертних оцінок –

для ви значення ключових бар'єрів і можливостей формування інклюзивного туристичного середовища; візуалізаційні методи – для побудови графіків, схем, моделей і структурних матриць.

Інформаційну базу кваліфікаційної роботи становлять: нормативно-правові акти України, що регулюють сферу прав людей з інвалідністю, доступності та туристичної діяльності (Конституція України, Закони України, ДБН, підзаконні акти, державні програми «Україна без бар'єрів»); міжнародні документи й стандарти, зокрема Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю, рекомендації UNWTO щодо доступного туризму, стандарт ISO 21902:2021; офіційні статистичні дані Державної служби статистики України, Мінсоцполітики, UNWTO, World Bank; первинна інформація про діяльність ФОП Дворнікова Ю.О. (фінансова звітність, внутрішні документи, маркетингові матеріали, статистика продажів); наукові публікації українських і закордонних дослідників, присвячені безбар'єрному, інклюзивному та доступному туризму; аналітичні матеріали, звіти, результати обстежень у сфері доступності туристичних послуг; власні дослідження, опитування та спостереження, проведені автором у межах роботи.

Практичне значення роботи полягає в обґрунтуванні та розробленні: прикладних підходів до підвищення доступності туристичних послуг у діяльності малого туристичного бізнесу, зокрема турагентств, що функціонують у регіональному середовищі, з урахуванням реальних організаційних і фінансових можливостей підприємств; системи заходів із формування безбар'єрного туристичного середовища, яка охоплює організаційні, сервісні, цифрові, інформаційні та партнерські рішення і може бути безпосередньо використана у практичній діяльності ФОП Дворнікова Ю.О.; моделі інклюзивного туристичного продукту для маломобільних груп населення, насамперед сімей з маленькими дітьми, що дозволяє адаптувати туристичні пропозиції до потреб різних категорій клієнтів без створення окремих «спеціалізованих» турів; інструментарію оцінювання рівня безбар'єрності туристичних послуг, включаючи чек-листи аудиту доступності

та систему ключових показників ефективності (КПІ), які можуть застосовуватися для управлінського моніторингу та підвищення якості сервісу; економічної доцільності впровадження безбар'єрних рішень, що підтверджує можливість поєднання соціально відповідального підходу з підвищенням фінансових результатів і конкурентоспроможності туристичного підприємства; практичних рекомендацій щодо інтеграції принципів інклюзивності у регіональний туристичний простір, які можуть бути використані туристичними підприємствами, органами місцевого самоврядування та освітніми установами при розробленні програм розвитку туризму та професійної підготовки кадрів.

Апробація результатів дослідження і публікації. Прийняв участь у XIII Міжнародній науково-технічній конференції студентів, аспірантів та молодих вчених «Молодь: наука та інновації» 12-14 листопада 2025 р. НТУ «Дніпровська політехніка», м. Дніпро за темою «Компоненти безбар'єрного туристичного середовища на регіональному рівні».

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота структурована у вигляді вступу, трьох змістовних розділів, висновків після кожного розділу, загальних висновків, а також переліку використаних джерел. Основний зміст подано на 85 сторінках, доповнений 14 рисунками та 21 таблицями. Бібліографічний список налічує 51 позицію, що відображають наукову та нормативну основу проведеного дослідження.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ БЕЗБАР'ЄРНОГО ТУРИСТИЧНОГО СЕРЕДОВИЩА

1.1 Сутність і концептуальні засади безбар'єрного туризму

Формування безбар'єрного туристичного середовища стало однією з ключових тенденцій розвитку світового туризму у XXI столітті, оскільки для значної частини населення туристична мобільність обмежується не стільки фізичними особливостями, скільки недоступністю інфраструктури, сервісів та інформаційних ресурсів. За даними UNWTO (2023), понад 1 млрд людей у світі мають різні форми інвалідності, а понад 2,3 млрд належать до маломобільних груп. Це формує масштабний сегмент туристичного попиту, який потребує універсального підходу до проектування середовища.

Використання коректної термінології є одним із базових принципів формування інклюзивного середовища. У роботі застосовується підхід, рекомендований Конвенцією ООН про права осіб з інвалідністю (UN CRPD, 2006), відповідно до якого людина є первинною, а її функціональні обмеження не визначають її статусу. Тому в роботі використовуються формулювання: «людина з інвалідністю», «людина з порушеннями зору», «людина, яка користується кріслом на колесах», «людина з ураженням опорно-рухового апарату» тощо.

Формування безбар'єрного туристичного середовища неможливе без чіткої нормативно-правової бази, яка закріплює права людей з інвалідністю та визначає обов'язки держави, органів місцевого самоврядування й суб'єктів туристичної діяльності.

На міжнародному рівні ключовим документом є Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю, яка фіксує право людей з інвалідністю на участь у культурному житті, відпочинку, дозвіллі та спорті. Конвенція наголошує, що держави повинні забезпечити доступ до туристичної інфраструктури,

транспорту, інформації та послуг на рівних засадах з іншими громадянами. Важливе місце займає також концепція універсального дизайну, яка відображена в низці міжнародних стандартів (ISO, рекомендації Всесвітньої туристичної організації тощо).

Правова основа в Україні поступово адаптується до цих стандартів. До ключових елементів відносяться:

- конституційні гарантії рівності та недискримінації;
- профільні закони у сфері прав людей з інвалідністю, соціального захисту та туристичної діяльності;
- законодавство у сфері запобігання дискримінації;
- державні будівельні норми (ДБН), які регулюють доступність будівель, споруд, вулиць, транспортних вузлів;
- підзаконні акти та методичні рекомендації щодо доступності об'єктів туристичної інфраструктури, закладів розміщення, харчування, культурно-видовищних закладів.

Правова еволюція в Україні підтверджує таку зміну парадигми:

- 2016 р. – Верховна Рада України ухвалила зміни до низки законів, передбачивши заміну терміну «інвалід» на «особа з інвалідністю» (Закон України № 419-VIII).

- 2018 р. – Президент підписав закон № 2581-VIII, який вилучив застарілий термін «інвалід» із офіційного вжитку в державних документах.

Ці зміни відображають зміщення акценту з «дефекту» або «нездатності» на права, гідність і можливості людини. Відповідно, туристичні підприємства, органи влади та медіа мають дотримуватися цього стандарту: у внутрішній документації, у договірних відносинах, на вебсайтах, у рекламних матеріалах та публічних комунікаціях слід використовувати терміни «людина з порушеннями слуху», «людина, яка користується кріслом на колесах» тощо.

У сучасній науковій літературі безбар'єрний туризм часто розглядають у тісному зв'язку з поняттями «доступний туризм» (accessible tourism) та «інклюзивний туризм».

Доступний туризм акцентує увагу на можливості користування туристичними продуктами незалежно від фізичного, сенсорного, когнітивного стану людини.

Інклюзивний туризм підкреслює участь людей з інвалідністю та інших вразливих груп як активних суб'єктів туристичного процесу – не лише як споживачів послуг, а й як співтворців продуктів, волонтерів, працівників, партнерів.

Безбар'єрний туризм інтегрує фізичну, інформаційну, соціальну, цифрову, сенсорну та комунікаційну доступність у єдину систему.

У цьому контексті важливими є наукові підходи:

1) Безугла Л.С., Куваєва Т.В., Герасименко Т.В. (2022) акцентують увагу на тому, що інклюзивний туризм є зростаючим «лояльним» ринком, який формує конкурентні переваги та нові можливості для бізнесу, якщо забезпечити безбар'єрний простір та наголошують, що створення безбар'єрного простору для людей з інвалідністю в Україні – критично актуальне як з позиції прав людини, так і з позиції економічної доцільності та регіонального розвитку [4].

2) в дослідженнях Науменко Л.Ю., Лепський В.В., Макаренко С.В., Борисова І.С., Семененко О.В. (2015) показано високу зацікавленість людей з інвалідністю у подорожах як елементі реабілітації, попри численні бар'єри (інфраструктурні, інформаційні, фінансові). Описано еволюцію термінів: доступний туризм, інклюзивний туризм, туризм для всіх, безбар'єрний туризм, паратуризм – як різні аспекти загальної концепції єдиного доступного простору. Пропонується розглядати інклюзивний туризм як частину соціального / медичного туризму, який має субсидуватися державою як форма реабілітації [5].

3) Michoroulou E., Darcy S., Ambrose I., Buhalis D. (2015) визначають доступний туризм як створення туристичних продуктів і середовищ, що відповідають потребам людей з інвалідністю, людей старшого віку та інших груп з особливими вимогами до доступності [6].

4) World Bank (2019) розглядає інклюзивний туризм як модель розвитку, у якій люди з інвалідністю інтегровані не лише як споживачі туристичних послуг, але й як учасники ринку — працівники, підприємці та творці туристичних продуктів [7].

5) Darcy & Dickson (2009) визначають безбар'єрний туризм як систему, у якій потреби людей з різними формами інвалідності інтегровані у всі етапи створення туристичного продукту — від планування до споживання [8].

6) Українські вчені Юхновська Ю.О., Риженко О.М., Омельчак Г.В. (2023) у своїх працях дають визначення «безбар'єрного туризму» як процесу розвитку туризму, що передбачає доступність для всіх, безперервний моніторинг потреб людей з інвалідністю, врахування інтересів їхніх родин та опікунів, і багатовимірну доступність (фізичну, комунікаційну, сенсорну, web, Internet- та програмну). Також вони аналізують відмінності між поняттями безбар'єрний туризм, доступний туризм, інклюзивний туризм, та показують їхню схожість, але не тотожність [9].

7) Журило М.А., Антонов С.В., Ткачек В.В. (2024) наголошують на реабілітаційній та соціально-інтеграційній функції інклюзивного туризму, а також формують напрями подальших досліджень – фінансування, вплив на регіональний розвиток, стандарти доступності [10].

8) Омельчак Г.В. (2024) побудував SWOT-модель безбар'єрного туристичного середовища України, де окреслено: сильні сторони (зростання уваги до прав людей з інвалідністю, цифровізація, євроінтеграція); слабкі сторони (недостатня інфраструктура, брак фінансування, фрагментарність політики); можливості (міжнародна підтримка, європейські стандарти, нові ринкові ніші); загрози (повномасштабна війна, небезпека, енергетичні перебої).

Аналіз наукових праць закордонних та українських дослідників у сфері інклюзивного та безбар'єрного туризму засвідчив наявність певного масиву теоретичних напрацювань, які поступово формують вітчизняну наукову школу у даному напрямі. Науковці демонструють, що український науковий

дискурс у сфері включення людей з інвалідністю до туристичної діяльності розширюється, а зміна парадигми від медичної до соціальної моделі інвалідності поступово інтегрується у наукові та управлінські підходи. Більшість досліджень зосереджена на загальнонаціональному рівні, міжнародних стандартах або на окремих аспектах доступності. Водночас питання комплексного формування безбар'єрного туристичного середовища у конкретних регіонах України, з урахуванням їхньої інфраструктури, ресурсів, ринку туристичних послуг та демографічних особливостей, практично не розкривається.

Після 2022 року значно зросла кількість людей з інвалідністю, внутрішньо переміщених осіб, ветеранів, людей з ураженнями опорно-рухового апарату, із сенсорними порушеннями тощо. Проте наукові публікації досі не містять системних моделей відновлення туристичного сектору на засадах безбар'єрності, що є стратегічно важливим для України.

Огляд наукових публікацій демонструє, що проблема формування безбар'єрного туристичного середовища є надзвичайно актуальною для України, але дослідження поки що залишаються точковими, фрагментарними та недостатньо практикоорієнтованими. Майже повністю відсутні роботи, що комплексно розкривають формування безбар'єрності на регіональному рівні, у контексті практичної діяльності реальних малих туристичних підприємств, а також економічної ефективності інклюзивних рішень.

Важливою віхою кодифікації принципів безбар'єрного туризму стало ухвалення міжнародного стандарту ISO 21902:2021 «Tourism and related services – Accessible tourism for all – Requirements and recommendations». Стандарт задає системні вимоги до доступності всього туристичного ланцюга – від інфраструктури (паркування, входні групи, маршрути, санвузли) до управління персоналом, комунікацій та маркетингу – з метою забезпечення рівного доступу до подорожей людям різного віку, зі зниженими мобільністю, сенсорними чи когнітивними можливостями [14].

Економічний вимір безбар'єрного туризму підтверджується масштабними європейськими дослідженнями. Звіт Європейської Комісії «Economic impact and travel patterns of accessible tourism in Europe» показує, що у 2012 р. прямий валовий оборот ринку доступного туризму в ЄС становив близько 352 млрд євро, а з урахуванням мультиплікативного ефекту – до 786–800 млрд євро, генеруючи до 9 млн робочих місць. Окремо наголошується, що подальше поліпшення доступності здатне збільшити внесок цього сегменту у ВВП ЄС ще на 30–40 %, що підкреслює стратегічну економічну доцільність впровадження безбар'єрних рішень [15].

Управлінський контекст розвитку безбар'єрного туризму посилюється прийняттям Стратегії ЄС з прав осіб з інвалідністю на 2021–2030 рр., де серед пріоритетів визначено забезпечення доступу до культури, спорту, дозвілля та туризму. Стратегія акцентує увагу на інтеграції принципів доступності в «зелену» та цифрову трансформацію європейського туризму, зокрема через перехід до сталої та інклюзивної туристичної екосистеми [16].

На національному рівні в Україні концептуальна рамка безбар'єрності закріплена Національною стратегією із створення безбар'єрного простору до 2030 року, схваленою розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14.04.2021 № 366-р. Стратегія прямо пов'язує фізичну, інформаційну та цифрову безбар'єрність із розвитком інфраструктури, транспорту й послуг, включно з туристичними [17].

Це створює нормативну основу для вбудовування безбар'єрного туризму у державну регіональну політику, програми відновлення та стратегії сталого розвитку територіальних громад.

Таким чином, безбар'єрний туризм є багатовимірною концепцією, що охоплює інфраструктурну, соціальну, нормативно-правову, інформаційну та цифрову складові. Аналіз світових і національних досліджень свідчить про високу актуальність цієї тематики, проте також виявляє відсутність комплексних моделей реалізації безбар'єрності на регіональному рівні. Це

обумовлює важливість подальших досліджень, зокрема тих, що спрямовані на розробку практичних механізмів доступності.

1.2 Компоненти безбар'єрного туристичного середовища на регіональному рівні

Безбар'єрне туристичне середовище – це сукупність просторових, організаційних, сервісних та інформаційних умов, які забезпечують людям з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення рівний доступ до туристичних ресурсів, послуг і можливостей для відпочинку, дозволяючи їм подорожувати. Йдеться не лише про адаптацію окремих об'єктів, а про формування цілісної системи, в якій планування маршруту, переміщення, проживання, харчування, участь у подіях і повернення додому є максимально комфортними та безпечними для всіх.

Для регіону, який прагне розвивати безбар'єрний туризм, важливо забезпечити безрозривний маршрут: від прибуття в місто чи громаду – до місця проживання та туристичних локацій. Важливо, щоб співробітники розуміли, що людина з інвалідністю – це повноправний клієнт, а не «виняток» або «особливий випадок». Для людей, які користуються кріслом на колесах або мають ураження опорно-рухового апарату, критичними є: наявність пандусів із правильним кутом нахилу, ліфтів, тактильних смуг, поручнів, безбар'єрних входних груп, облаштованих санвузлів тощо. Для людей з порушеннями зору – контрастне маркування, тактильні вказівники, озвучені ліфти й переходи.

Безбар'єрний підхід передбачає:

- доступність сайтів для людей з порушеннями зору (контраст, масштаб, озвучування);
- зрозумілу структуру, відсутність надмірного дрібного тексту;
- наявність інформації про доступність (пандуси, ліфти, санвузли, можливість супроводу, адаптовані номери тощо);

- можливість онлайн-бронювання, зокрема для людей, яким складно особисто відвідати офіс.

Для реалізації нормативно-управлінського та партнерського компоненту необхідно мати:

- стратегії регіонального розвитку з блоками інклюзивного туризму;
- програми підтримки бізнесу, який адаптує свої послуги;
- механізми участі людей з інвалідністю в консультаціях і робочих групах;
- інструменти моніторингу та публічної звітності щодо доступності.

Безбар'єрне туристичне середовище на регіональному рівні є багатовимірною системою, в якій взаємодіють інфраструктурні, організаційно-управлінські, соціальні та інформаційні елементи. Узагальнено можна виділити такі ключові компоненти (таблиця 1.1)

Таблиця 1.1 – Ключові компоненти безбар'єрного туристичного середовища

Компоненти	Характеристика
Просторово-інфраструктурний компонент	охоплює стан дорожньо-пішохідної мережі, доступність туристичних атракцій, об'єктів розміщення, закладів харчування, культурно-видовищних установ, рекреаційних зон.
Транспортно-логістичний компонент	включає доступність громадського транспорту (низькопідлогові автобуси, трамваї, тролейбуси), організацію спеціалізованих перевезень, адаптовані зупинки, безпечні пересадки, доступні таксі.
Сервісно-організаційний компонент	включає вміння комунікувати з людиною з інвалідністю, адаптувати послуги, гнучко реагувати на особливі потреби, стандарти обслуговування, програми навчання працівників, внутрішні протоколи взаємодії з клієнтами, договірні умови з партнерами.
Інформаційно-цифровий компонент	доступність туристичних послуг починається з інформації: сайтів, мобільних застосунків, карт, буклетів, соціальних мереж.
Нормативно-управлінський та партнерський компонент	регіональне безбар'єрне туристичне середовище формується за умови синергії місцевих органів влади, бізнесу, громадських організацій, закладів освіти та медіа.

Джерело: сформовано автором за [38,42,47,51]

Доцільно пов'язати структуру компонентів безбар'єрного туристичного середовища з цілями сталого розвитку ООН (ЦСР), зокрема ЦСР 8 «Гідна праця та економічне зростання», ЦСР 10 «Скорочення нерівності» та ЦСР 11 «Сталі міста та громади». Національна доповідь України щодо ЦСР підкреслює, що інклюзивність і доступність міського простору, транспорту та послуг є ключовими передумовами соціально-економічної інтеграції вразливих груп, включно з людьми з інвалідністю, і мають враховуватися в регіональних стратегіях розвитку [18].

Просторово-інфраструктурний та транспортно-логістичний компоненти безбар'єрного середовища в Україні нині активно конкретизуються через методичні документи центральних органів влади. Зокрема, Міністерство розвитку громад та територій затвердило методичні рекомендації щодо облаштування безбар'єрних маршрутів у містах та громадах, де безбар'єрний маршрут визначається як організований ланцюг доріг, тротуарів, зупинок, об'єктів сервісу, адаптованих для людей з інвалідністю, людей старшого віку, батьків з дитячими візками та інших маломобільних груп [19]. У методичних документах зазначено, що маршрут вважається безбар'єрним, якщо безбар'єрними є всі пішохідні шляхи та не менше 75 % об'єктів на цих шляхах, що задає конкретний кількісний критерій для оцінювання рівня доступності [20].

Інформаційно-цифровий компонент усе більше ґрунтується на міжнародних стандартах, зокрема ISO 21902:2021 та рекомендаціях UNWTO щодо доступної інформації. Вони містять вимоги до того, як туристичні організації мають розкривати дані про доступність своїх об'єктів і послуг, вказувати наявність пандусів, ліфтів, адаптованих номерів, формату харчування, можливості супроводу тощо [21]. Практичні керівництва для туроператорів (наприклад, гайд «How to apply ISO 21902» за підтримки UNWTO та Fundación ONCE) пропонують конкретні алгоритми проведення аудиту доступності, усунення бар'єрів та інтеграції доступних рішень у продуктову політику підприємств [22].

Нормативно-управлінський та партнерський компонент в Україні посилюється впровадженням планів заходів із реалізації Національної стратегії безбар'єрності на 2023–2024 та 2025–2026 роки, які містять завдання щодо розвитку безбар'єрного транспорту, простору, освітніх і туристичних послуг, а також створення методик моніторингу безбар'єрності й індексів безбар'єрності громад [23]. Це створює рамку для інтеграції туристичних суб'єктів у ширшу екосистему регіональної безбар'єрності – через спільні програми з громадами, соціальними службами, освітніми закладами, бізнесом.

Сукупність цих компонентів створює цілісний каркас безбар'єрного середовища, у межах якого суб'єкти туристичної діяльності можуть проектувати та впроваджувати власні інклюзивні продукти й сервіси.

Ключові принципи безбар'єрного туризму включають:

- людиноцентризм – пріоритет гідності, автономії та комфорту людини з інвалідністю;
- недискримінацію – недопущення обмежень доступу на підставі стану здоров'я, віку, статі, соціального статусу;
- універсальний дизайн – проектування середовища та послуг так, щоб ними могли користуватися всі люди без необхідності додаткової адаптації;
- участь і партнерство – залучення людей з інвалідністю та профільних громадських організацій до планування, впровадження та оцінювання туристичних продуктів;
- безпеку та надійність – гарантування фізичної, психологічної та інформаційної безпеки туристів під час подорожі;
- сталий розвиток – поєднання соціальної, економічної й екологічної складових, що забезпечує довгострокову життєздатність інклюзивних рішень.

Маломобільні групи, для яких особливо важливе безбар'єрне туристичне середовище, – це не лише люди з інвалідністю. До них належать люди старшого віку, вагітні жінки, батьки з дитячими візками, люди з тимчасовими травмами, діти, люди з хронічними захворюваннями, а також особи, для яких певні умови (перепади висоти, відсутність поручнів, складна навігація тощо)

створюють додаткові труднощі. Отже, безбар'єрний туризм – це не «туризм для окремих», а підхід, який покращує якість подорожей для всіх.

Таким чином, концепція безбар'єрного туризму інтегрує правові, соціальні, економічні та просторові аспекти, формуючи основу для подальшого аналізу регіональних політик, практик туристичного бізнесу.

Інклюзія відіграє ключову роль у регіональному туристичному розвитку, оскільки забезпечує рівний доступ до туристичних ресурсів для всіх груп населення, включно з людьми з інвалідністю та іншими маломобільними групами. Формування безбар'єрного середовища підвищує привабливість території, розширює ринок туристичних послуг і стимулює місцеву економіку. Інклюзивний підхід зміцнює соціальну згуртованість регіону, формує позитивний імідж та підвищує конкурентоспроможність туристичної дестинації (рис. 1.1).



Рисунок 1.1 – Значення інклюзивності для регіонального туристичного розвитку

Джерело: [7-9]

Подана схема відображає багатовимірний вплив інклюзивності на розвиток туристичної сфери, підкреслюючи її значення не лише як соціального, а й економічного інструменту регіонального зростання. Інклюзивний підхід дозволяє одночасно забезпечувати соціальну справедливість, формувати ширший ринок доступних туристичних послуг, підвищувати конкурентоспроможність територій та зміцнювати їхній позитивний імідж. Крім того, розвиток безбар'єрного та інклюзивного туризму створює нові можливості працевлаштування та сприяє формуванню спеціалізованих сервісів, що є важливим чинником сталого регіонального розвитку.

З метою системного аналізу впливу використано класифікацію за чотирма ключовими сферами — соціальною, економічною, інфраструктурною та іміджевою. Така структура дозволяє побачити багатовимірність впливів, оцінити їх масштаб та визначити потенціал регіону для сталого розвитку через інклюзивність (таблиця 1.2).

Таблиця 1.2 – Ключові сфери впливу інклюзивного туризму на регіональний розвиток та їхні позитивні наслідки

Сфера впливу	Позитивні наслідки
Соціальна	<ul style="list-style-type: none"> – залучення людей з інвалідністю до активної участі в суспільному житті; – підвищення рівня соціальної інтеграції; – розвиток культури толерантності у громаді
Економічна	<ul style="list-style-type: none"> – зростання туристичних потоків на 12–20%; – вихід на нові сегменти ринку (сімейний, оздоровчий, реабілітаційний туризм); – активізація малого бізнесу
Інфраструктурна	<ul style="list-style-type: none"> – модернізація громадських просторів; – поява доступних маршрутів і туристичних зон; – упровадження стандартів універсального дизайну
Іміджева	<ul style="list-style-type: none"> – формування позитивної репутації регіону як інклюзивного й гуманістичного; – підвищення туристичної привабливості у міжнародних рейтингах

Джерело: сформовано за [38-41]

Аналіз сфери впливу інклюзивного туризму свідчить, що його розвиток забезпечує не лише розширення доступності туристичних послуг, а й створює довгострокові переваги для регіону. Соціальні ефекти зумовлюють підвищення якості життя та розширення участі людей з інвалідністю у суспільних процесах.

Економічні вигоди проявляються у зростанні туристичних потоків, активізації малого бізнесу та формуванні нових ринків. Інфраструктурні зміни сприяють модернізації території та підвищують комфорт для всіх мешканців і гостей регіону, тоді як іміджеві переваги посилюють конкурентоспроможність регіону у туристичному середовищі.

Інклюзивний туризм виступає стратегічним інструментом підвищення якості життя населення та розвитку територій. Його значення виходить за рамки забезпечення доступності туристичних послуг та охоплює ширший спектр соціальних, економічних, інфраструктурних і репутаційних змін. Для регіонів, які прагнуть інтегрувати європейські стандарти доступності (ISO 21902:2021, рекомендації UNWTO), інклюзивний туризм стає не лише елементом соціальної політики, але й каталізатором економічного зростання та оновлення міського простору.

Таким чином, інклюзивний туризм стає вагомим фактором сталого регіонального розвитку, який поєднує соціальну відповідальність, економічну ефективність та стратегічне позиціонування території у національному та міжнародному просторах.

1.3 Бар'єри участі людей з інвалідністю та маломобільних груп у туристичних послугах

Розвиток безбар'єрного туризму передбачає комплексне врахування потреб людей з інвалідністю та маломобільних груп на всіх етапах створення та споживання туристичного продукту. Однак практична реалізація інклюзивних стандартів суттєво ускладнюється різними видами бар'єрів, які

перешкоджають доступності туристичної інфраструктури, транспорту, сервісів і інформаційно-комунікаційного простору. Системне виявлення цих бар'єрів є необхідною умовою для формування ефективної моделі безбар'єрного середовища на регіональному рівні.

Емпіричні дослідження в ЄС та за його межами показують, що наявність бар'єрів у туризмі має не лише соціальні, але й суттєві економічні наслідки. За оцінками дослідження Європейської Комісії, недостатня доступність туристичної інфраструктури та сервісів призводить до недоотримання мільярдних доходів щорічно: у 2012 р. втрати європейського туристичного сектору від нереалізованого попиту людей з інвалідністю та людей старшого віку оцінювалися до 142 млрд євро на рік. Це означає, що бар'єри, описані у таблиці 1.3, є не лише етичним і правовим викликом, а й фактором економічної неефективності для регіонів і підприємств [24].

Особливу групу становлять «невидимі» бар'єри – когнітивні та психологічні. Дослідження показують, що люди з інвалідністю часто відмовляються від подорожей не лише через фізичні перешкоди, а й через очікування негативного ставлення, страх бути об'єктом жалю або тягарем для групи, недостатню впевненість у готовності персоналу допомогти. UNWTO у своїх рекомендаціях підкреслює важливість навчання персоналу принципам інклюзивної комунікації, емпатії та поваги до автономії клієнта, а також залучення людей з інвалідністю до процесів навчання як тренерів та експертів із досвіду [25].

Щоб забезпечити цілісне розуміння проблем, бар'єри класифіковано за змістовними групами — фізичні, транспортні, інформаційно-комунікаційні, економічні, соціокультурні та організаційні. Такий підхід дозволяє не лише окреслити специфіку перешкод, а й визначити, на які категорії людей з інвалідністю вони впливають найбільше, та як саме позначаються на можливості участі у туристичній діяльності.

Таблиця 1.3 – Бар'єри участі людей з інвалідністю та маломобільних груп у туристичних послугах

Група бар'єрів	Конкретні прояви	Кого стосується	Наслідки
Фізичні (архітектурні)	відсутні або невідповідні пандуси; круті сходи без поручнів; вузькі дверні прорізи; високі пороги; недоступні санвузли; відсутність або недоступність ліфтів	людина, яка користується кріслом на колесах; людина з ураженням опорно-рухового апарату; людина літнього віку	неможливість потрапити в локацію; обмеження пересування територією; відмова від подорожей
Транспортні	недоступний громадський транспорт; відсутність низькопідлогових автобусів; відсутність тактильних смуг; складні пересадки; погане освітлення зупинок	людина з порушеннями зору; людина з інтелектуальними порушеннями; людина, що пересувається з тростиною або милицями	ускладнення логістики; підвищений ризик травмування; відмова від групових турів
Інформаційно-комунікаційні	відсутність даних про доступність об'єктів; недоступні або незручні сайти; відсутність субтитрів та сурдоперекладу; відсутність простих текстів чи озвучування	людина з порушеннями слуху; людина з порушеннями зору; людина з когнітивними порушеннями	неповне розуміння послуг; ускладнення бронювання; відмова від отримання послуги
Економічні	нижчий рівень доходів; додаткові витрати на медичну підтримку; відсутність спеціальних тарифів; відсутність бюджетних турів	люди з інвалідністю різних нозологій; особи, які потребують соціальної підтримки	обмежений доступ до туристичних послуг; відмова від поїздок через ціну
Соціокультурні та психологічні	стереотипи щодо людей з інвалідністю; упередження та брак навичок у персоналу; страх подорожувати; побоювання небезпеки	люди з інвалідністю; супроводжуючі особи; персонал туристичних підприємств	зниження готовності подорожувати; конфліктні ситуації; втрата довіри та лояльності
Організаційні	відсутність координації між операторами та перевізниками; нестача доступних екскурсій; – неможливість отримати адаптований тур «під ключ»	люди, які потребують комплексного супроводу; особи з тяжкими порушеннями мобільності	неможливість отримати повноцінний туристичний продукт; надмірні витрати часу та ресурсів

Джерело: сформовано за [1-2, 9, 17-19]

Дані таблиці 1.3 узагальнюють ключові групи бар'єрів, конкретні форми їх прояву й відповідні наслідки, що надає можливість проводити подальший

аналіз причинно-наслідкових зв'язків та розробляти цільові рекомендації щодо усунення перешкод.

Сукупність цих бар'єрів формує системну нерівність у доступі до туристичних ресурсів. Подолання бар'єрів вимагає не лише інфраструктурних змін, а й перегляду підходів до управління, комунікацій, маркетингу та сервісу на рівні кожного підприємства й регіону загалом.

Систематизація бар'єрів підтверджує, що участь людей з інвалідністю у туристичній діяльності обмежується не індивідуальними особливостями людини, а зовнішніми умовами, які створюють фізичні, інформаційні, соціальні, економічні та організаційні перешкоди. Найбільш критичними є саме комплексні бар'єри, коли недоступність інфраструктури поєднується з браком інформації, неготовністю персоналу або відсутністю узгоджених сервісів супроводу. Це формує ситуацію, коли навіть за наявності бажання подорожувати людина з інвалідністю фактично позбавлена можливості реалізувати свої права у сфері туризму.

Міжнародні організації наголошують на тому, що більшість бар'єрів має «конструований» характер – вони не є неминучими, а виникають внаслідок хибних рішень у плануванні, будівництві, менеджменті та комунікації. Документи ООН та UNWTO щодо туризму і прав людей з інвалідністю підкреслюють, що усунення бар'єрів часто є менш витратним, ніж вважається, а значна частина рішень може бути інтегрована в процеси модернізації, цифровізації та відновлення, які й так відбуваються у громадах і регіонах [25].

Для України специфіка бар'єрів посилюється наслідками повномасштабної війни: зростанням кількості ветеранів із ураженнями опорно-рухового апарату, людей із травмами, посттравматичними станами, сенсорними порушеннями та внутрішньо переміщених осіб. Національна стратегія безбар'єрності та супровідні моніторинги інфраструктури акцентують, що при відбудові об'єктів соціальної й туристичної інфраструктури оцінка безбар'єрності стає обов'язковим критерієм, зокрема для відновлених об'єктів, пошкоджених внаслідок бойових дій.

Отже, бар'єри участі в туризмі мають багатовимірний характер і потребують міждисциплінарних рішень – від містобудування і транспортного планування до HR-менеджменту, маркетингу й сервіс-дизайну. Для подальших розділів роботи це створює необхідність не лише фіксувати наявні бар'єри у діяльності конкретного суб'єкта, а й оцінювати їх потенційні економічні наслідки й можливості для перетворення бар'єрів на точки зростання.

Отже, подолання визначених бар'єрів потребує міжсекторальної співпраці, впровадження стандартів універсального дизайну, доступних інформаційних платформ, навчання персоналу та розвитку інтегрованих туристичних продуктів. Узагальнені у таблиці дані створюють методологічне підґрунтя для подальшої розробки механізмів формування безбар'єрного туристичного середовища на регіональному рівні та обґрунтовують актуальність вибору напрямів удосконалення, що будуть представлені у наступних розділах кваліфікаційної роботи.

1.4 Закордонний та український досвід розвитку інклюзивного туризму

Міжнародний досвід демонструє, що інклюзивний туризм може бути потужним драйвером соціального та економічного розвитку. У низці країн Європейського Союзу, Північної Америки, Азії впроваджені комплексні програми підтримки безбар'єрності:

- адаптовані міські простори, історичні центри, музеї, національні парки;
- спеціалізовані маршрути для людей, які користуються кріслом на колесах, або мають порушення зору;
- інклюзивні пляжі з тактильними доріжками, амфібійними кріслами для заходу у воду;
- системи сертифікації туристичних підприємств за критеріями доступності;

- інформаційні платформи, де зібрані дані про доступність готелів, ресторанів, об'єктів культурної спадщини.

У центрі таких практик часто знаходиться тристороння співпраця:

- органів влади, які створюють правові й фінансові умови;
- бізнесу, який адаптує послуги та інфраструктуру;
- громадських організацій людей з інвалідністю, які формулюють запити та оцінюють якість рішень.

У європейській практиці часто наводяться приклади міст і регіонів, які системно впроваджують принципи безбар'єрного туризму – Барселона, Відень, Берлін, де поєднано адаптацію громадського транспорту, туристичних маршрутів, культурних об'єктів та цифрових сервісів. Багато з них користуються рамками ISO 21902 і рекомендаціями UNWTO як базою для розробки власних стандартів доступності й програм сертифікації об'єктів [26]. Європейські дослідження демонструють, що інвестиції у доступність не лише розширюють коло туристів, але й підвищують загальний рівень задоволеності всіх відвідувачів, включно з людьми без інвалідності – завдяки зручнішим маршрутами, зрозумілій навігації та якіснішому сервісу [27].

В окремих країнах ЄС запроваджено спеціальні знаки якості для доступних дестинацій (наприклад, європейська нагорода «Access City Award»), що мотивує міста інвестувати в інклюзію як у елемент брендингу території й підвищення її конкурентоспроможності. Такі практики є релевантними для українських громад, які прагнуть посилити свій імідж у післявоєнному відновленні та залучати не лише внутрішніх, а й іноземних туристів.

Україна також формує власний досвід у напрямі розвитку безбар'єрного туризму. На рівні окремих громад та міст реалізуються ініціативи:

- адаптація частини туристичних маршрутів для людей з інвалідністю та інших маломобільних груп;
- створення доступних екскурсійних програм містами, історичними центрами, парками;

- навчання гідів і працівників туристичних підприємств основам інклюзивної комунікації;

- розвиток волонтерських і громадських проєктів, спрямованих на аудит доступності, створення карт доступних локацій, проведення інклюзивних фестивалів, спортивних та культурних заходів.

Важливо, що в Україні поступово формується нове бачення ролі людини з інвалідністю: не як «об'єкта опіки», а як активного учасника соціально-економічного життя, у тому числі туристичної сфери. Люди з інвалідністю стають не лише клієнтами, а й організаторами турів, консультантами, експертами з доступності, підприємцями у сфері туризму та гостинності.

Успішні українські й закордонні практики свідчать, що інвестиції в інклюзивність:

- розширюють цільову аудиторію туристичних продуктів;
- покращують загальну якість сервісу;
- зміцнюють імідж територій і підприємств як сучасних, відповідальних, орієнтованих на людину;
- сприяють соціальній згуртованості та економічній активізації регіонів.

Таким чином, закордонний та український досвід створює методологічне та практичне підґрунтя для розробки й впровадження безбар'єрних рішень на рівні конкретних суб'єктів туристичної діяльності. У наступних розділах кваліфікаційної роботи ці підходи будуть адаптовані й застосовані до аналізу й удосконалення діяльності ФОП Дворнікова Юлія Олександрівна в контексті формування безбар'єрного туристичного середовища на регіональному рівні.

Публікація Міністерства захисту довкілля та природних ресурсів України, присвячена розвитку безбар'єрного туризму в нацпарках, демонструє стратегічний зсув державної політики у бік створення інклюзивного простору у природоохоронних територіях (рис. 1.2). Акцент на доступних маршрутах, адаптованих інфраструктурних елементах і сервісах підкреслює прагнення зробити природні локації доступними для людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Такий підхід відповідає європейським

принципам *tourism for all* і відображає пріоритет держави у забезпеченні рівних можливостей для всіх відвідувачів природних парків [12].

В Україні інституційні передумови розвитку інклюзивного туризму формуються завдяки комплексному підходу до безбар'єрності. Національна стратегія із створення безбар'єрного простору до 2030 року, ініційована в межах платформи «Без бар'єрів», визначає безбар'єрність як загальносуспільний пріоритет, що охоплює пересування, послуги, освіту, дозвілля та доступ до інформації [28].

Окремий напрям пов'язаний із розвитком безбар'єрних маршрутів у містах та громадах. Накази та методичні рекомендації Мінрегіону/Мінрозвитку громад описують алгоритм їхнього планування, критерії відбору об'єктів, вимоги до безпеки й інформування, що прямо релевантно формуванню безбар'єрних туристичних маршрутів [29]. Це створює можливості для адаптації кращих практик – наприклад, інтеграції перевірених «безбар'єрних маршрутів» у туристичні продукти на рівні ФОП, турагенцій, готельєрів.

Діяльність національних парків України у сфері безбар'єрного туризму, висвітлена Міністерством захисту довкілля, а також проекти зі створення безбар'єрних маршрутів у громадах (зокрема кейс Бучі) демонструють практичний перехід до моделі спільного проектування (*co-creation*) середовища за участі людей з інвалідністю, ветеранів, громадських організацій. Це відповідає європейським трендам інклюзивного врядування та підвищує легітимність і якість рішень, що приймаються [29].

З огляду на зазначені тенденції, кваліфікаційна робота, присвячена формуванню безбар'єрного туристичного середовища на регіональному рівні на прикладі діяльності ФОП Дворнікова Ю.О., органічно вписується у сучасний науковий та практичний дискурс, а також має потенціал сформувати приклад «мікромоделі» впровадження інклюзивних рішень у сфері малого туристичного бізнесу.



Рисунок 1.2 – Безбар'єрний туризм:
як нацпарки розвивають інклюзивний простір

Джерело: [12]

Розвиток інклюзивного простору в національних парках України є важливим кроком до формування справді безбар'єрного туристичного середовища на національному та регіональному рівнях. Такі ініціативи демонструють, що доступність може і повинна бути інтегрованою складовою природно-туристичної інфраструктури, сприяючи активній участі людей з інвалідністю у рекреаційних практиках. Досвід нацпарків підтверджує необхідність поширення безбар'єрних рішень у регіональних туристичних системах та доводить актуальність дослідження механізмів формування інклюзивного середовища.

Новина про тестування майбутнього безбар'єрного маршруту у Бучі за участі голови громади та ветерана є показовим прикладом переходу місцевого самоврядування від декларативних намірів до практичної імплементації принципів безбар'єрності (рис.1.3). Підхід «перевірки маршруту разом з

людиною, яка користується кріслом на колесах», відповідає європейській моделі co-creation — спільного проектування інфраструктури з тими, хто буде її безпосереднім користувачем. Такий формат тестування дозволяє виявити приховані бар'єри (пороги, бордюри, ухили, недоступні переходи) та оперативно адаптувати простір до реальних потреб людей з інвалідністю.



Рисунок 1.3 – Рух без бар'єрів

Джерело: [13]

Практика Бучанської громади демонструє важливість залучення людей з інвалідністю до створення та перевірки міської інфраструктури, що підвищує якість прийнятих рішень і забезпечує реальну, а не формальну безбар'єрність. Подібні ініціативи створюють основу для формування доступних туристичних маршрутів і сприяють розвитку регіонального туризму, орієнтованого на всі групи населення.

Висновки до розділу 1

1. У першому розділі кваліфікаційної роботи теоретично обґрунтовано сутність та концептуальні засади безбар'єрного туризму, визначено його місце в системі сучасного туристичного розвитку та окреслено ключові структурні елементи безбар'єрного туристичного середовища на регіональному рівні.

2. Узагальнення наукових підходів українських та закордонних дослідників засвідчило, що поняття «доступний», «інклюзивний» і «безбар'єрний» туризм взаємопов'язані, але не тотожні. Доступний туризм зосереджується переважно на фізичній та сенсорній доступності послуг, інклюзивний акцентує участь людей з інвалідністю в усіх ролях (клієнтів, працівників, підприємців), а безбар'єрний туризм інтегрує інфраструктурну, інформаційно-комунікаційну, соціокультурну та цифрову доступність у єдину системну модель. Такий підхід дозволяє розглядати безбар'єрний туризм не як окремий вузький сегмент, а як якісну характеристику всієї туристичної екосистеми регіону.

3. Структуру безбар'єрного туристичного середовища на регіональному рівні представлено через сукупність взаємопов'язаних компонентів: просторово-інфраструктурного, транспортно-логістичного, сервісно-організаційного, інформаційно-цифрового та нормативно-управлінського й партнерського. Доведено, що ефект безбар'єрності досягається лише за умови цілісності «ланцюга подорожі»: від планування й бронювання — до переміщення, розміщення, участі в подіях та повернення додому. Особливе значення має суб'єктність людей з інвалідністю та інших маломобільних груп у процесі планування, тестування та оцінювання туристичних продуктів і маршрутів, що відповідає сучасній логіці co-creation та інклюзивного врядування.

4. Класифікація бар'єрів участі людей з інвалідністю та маломобільних груп у туристичних послугах показала, що вони мають системний, багатовимірний характер і виходять далеко за межі суто фізичних перешкод.

Фізичні, транспортні, інформаційно-комунікаційні, економічні, соціокультурні та організаційні бар'єри формують сукупність зовнішніх обмежень, які де-факто звужують простір реалізації прав людини на відпочинок, дозвілля та подорожі. Підкреслено, що участь людей з інвалідністю у туризмі обмежується не їхніми індивідуальними особливостями, а якістю рішень, прийнятих на рівні планування середовища, управління, сервісу та комунікації.

5. Розгляд закордонного й українського досвіду розвитку інклюзивного та безбар'єрного туризму засвідчив наявність дієвих інституційних, інфраструктурних та управлінських рішень, які можуть бути адаптовані на регіональному рівні. Європейські практики демонструють ефективність масштабування безбар'єрності через поєднання стандартів універсального дизайну, систем сертифікації доступних DESTINAЦІЙ, розвитку безбар'єрного транспорту та цифрових платформ інформування. В Україні закладаються стратегічні основи безбар'єрності (Національна стратегія, плани заходів, методичні рекомендації щодо безбар'єрних маршрутів), з'являються успішні кейси адаптації національних парків, міських просторів та туристичних маршрутів. Водночас ці ініціативи переважно мають пілотний, точковий характер і не формують ще повністю цілісних регіональних моделей безбар'єрного туризму.

Отже, результати теоретичного аналізу, проведеного у розділі 1, підтверджують актуальність і наукову доцільність дослідження формування безбар'єрного туристичного середовища саме на регіональному рівні та на прикладі конкретного суб'єкта господарювання. Це створює методологічне підґрунтя для подальшого аналітичного дослідження діяльності ФОП Дворнікова Юлія Олександрівна, ідентифікації бар'єрів та можливостей у її туристичних продуктах, а також обґрунтування практичних заходів із розбудови безбар'єрного туристичного середовища, що буде розкрито в наступних розділах кваліфікаційної роботи.

РОЗДІЛ 2

СТАН ТА ОЦІНКА ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ФОП ДВОРНІКОВА ЮЛІЯ ОЛЕКСАНДРІВНА

2.1 Організаційно-економічна характеристика туристичної діяльності ФОП Дворнікова Ю.О.

ФОП Дворнікова Юлія Олександрівна (далі – ФОП Дворнікова Ю.О.) функціонує на ринку туристичних послуг м. Дніпро як суб'єкт малого підприємництва, що спеціалізується на організації комплексних туристичних подорожей, індивідуальних турів та послуг у сфері відпочинку й дозвілля. Підприємець здійснює діяльність під комерційною назвою туристичної компанії «Юмі-тревел», позиціонуючи себе як клієнтоорієнтовану агенцію, що пропонує гнучкі формати подорожей для різних категорій споживачів, у тому числі для людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

Організаційно-правова форма у вигляді фізичної особи – підприємця забезпечує гнучкість управлінських рішень, спрощену систему оподаткування, можливість оперативно адаптуватися до змін ринкового середовища та специфіки туристичного попиту. Водночас така форма зумовлює персональну відповідальність власника за результати діяльності, що посилює інтерес до формування стійких партнерських зв'язків, підтримання репутації та забезпечення високого рівня сервісу.

ФОП Дворнікова Юлія Олександрівна є одним із представників сучасного сегмента малого туристичного бізнесу України, діяльність якого формується на перетині індивідуалізованого туристичного супроводу, персонального підходу до клієнта і практик мікропідприємництва. Підприємство функціонує у конкурентному середовищі Дніпра — одного з найбільших регіональних туристичних центрів Східної України, де зосереджена значна частина операторів і агентів, що працюють у форматі B2C.

ФОП Дворнікова Ю.О. виконує функції турагентства, виступаючи посередником між кінцевим споживачем та туроператорами, транспортними компаніями, закладами розміщення й іншими суб'єктами туристичної індустрії. Основні види діяльності вказані на рис 2.1



Рисунок 2.1 – Перелік ключових послуг у діяльності ФОП Дворнікова Ю.О.
Джерело: сформовано за матеріалами ФОП Дворнікова Ю.О.

Представлений рисунок дозволяє системно окреслити спектр туристичних послуг, що надаються ФОП Дворнікова Ю.О., та продемонструвати їх взаємодоповнювальний характер. Узагальнення ключових функціональних напрямів показує, що діяльність підприємця охоплює повний цикл туристичного обслуговування — від формування та реалізації турпродукту до транспортного, візового, інформаційного та страхового супроводу клієнтів. Така багатовекторність забезпечує комплексність сервісу, підвищує рівень конкурентоспроможності та сприяє

розширенню цільових сегментів споживачів. Структурованість і різноманітність послуг створюють підґрунтя для подальшого розвитку безбар'єрного туристичного середовища та формування інклюзивних туристичних пропозицій у діяльності ФОП Дворнікова Ю.О.

Витоки діяльності ФОП Дворнікової Ю.О. ґрунтуються на персоналізованому обслуговуванні клієнтів і побудові довгострокових відносин зі споживачами. На відміну від великих туроператорів, підприємство працює у форматі туристичного агентства, де основною конкурентною перевагою виступають індивідуальні консультації, швидка комунікація та адаптація пропозицій до специфічних потреб сімейних груп, молоді, туристів з дітьми та споживачів з обмеженим бюджетом.

ФОП Дворнікової Ю.О. відіграє важливу роль у формуванні регіональної туристичної екосистеми:

- знижує інформаційні бар'єри для населення щодо можливостей подорожей;
- стимулює попит на міжнародний та внутрішній туризм;
- сприяє формуванню культури подорожей;
- активно розвиває онлайн-сервіси та цифрові канали продажів;
- формує позитивний імідж Дніпра як активного туристичного ринку.

З метою систематизації ключових напрямів діяльності ФОП Дворнікова Ю.О. доцільно представити їх у вигляді логічно структурованої моделі, що відображає причинно-наслідкові зв'язки між якістю туристичних послуг, розвитком цифрових сервісів та загальними тенденціями туристичної активності. Такий підхід дозволяє наочно продемонструвати, як удосконалення сервісу та впровадження цифрових інструментів впливають на формування попиту, популяризацію подорожей та підвищення конкурентоспроможності туристичного бізнесу. Модель узагальнює основні драйвери розвитку підприємницької діяльності та показує, що комплексність і взаємозв'язок управлінських та технологічних рішень створюють синергійний ефект для зростання туристичної активності регіону.

На рисунку 2.2 сформована модель впливу ФОП Дворнікова Ю.О. на розвиток туризму в Дніпропетровській області.

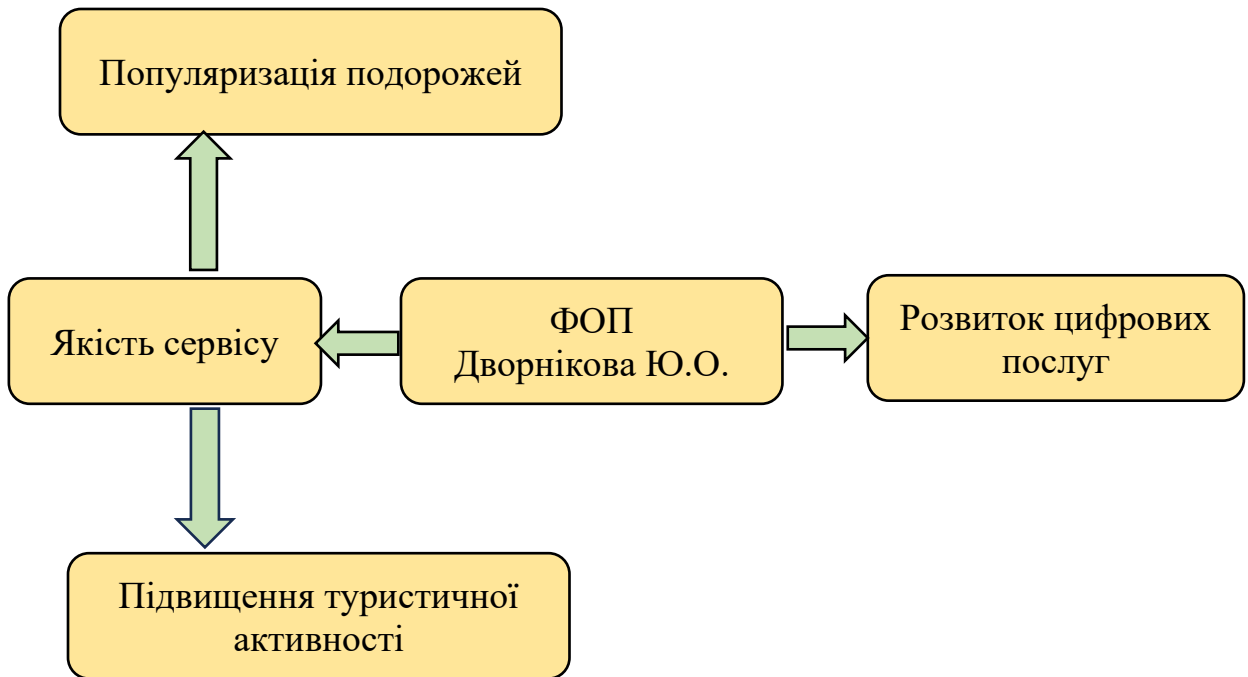


Рисунок 2.2 – Модель взаємозв'язку сервісних та цифрових чинників розвитку туристичної діяльності ФОП Дворнікова Ю.О.

Джерело: сформовано за матеріалами ФОП Дворнікова Ю.О.

Запропонована модель демонструє, що діяльність ФОП Дворнікова Ю.О. ґрунтується на взаємопов'язаних елементах, де якість сервісу та розвиток цифрових послуг виступають ключовими чинниками підвищення туристичної активності. Поліпшення стандартів обслуговування сприяє популяризації подорожей серед цільових груп, тоді як цифровізація забезпечує зручність, доступність і оперативність отримання туристичних послуг. У сукупності ці компоненти формують сучасну клієнтоорієнтовану модель роботи туристичного підприємства, яка зміцнює його конкурентні позиції та підвищує ефективність взаємодії з потенційними та постійними клієнтами.

З огляду на масштаби бізнесу, організаційна структура ФОП Дворнікова Ю.О. є лінійною, з високим ступенем централізації управлінських рішень.

Власник підприємства виконує стратегічні, управлінські й частково операційні функції, тоді як наймані працівники зосереджені на продажах, комунікаціях із клієнтами та операційному супроводі заявок (рис.2.3).

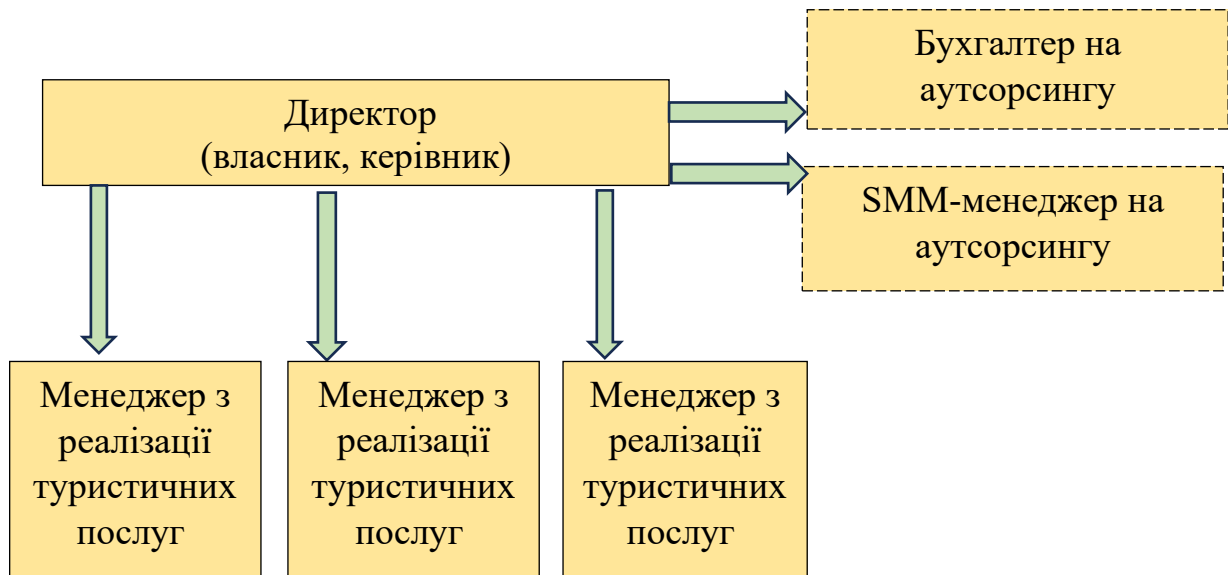


Рисунок 2.3 – Організаційна структура управління ФОП Дворнікова Ю.О.

Джерело: сформовано за матеріалами ФОП Дворнікова Ю.О.

Організаційна структура забезпечує високу адаптивність, скорочення витрат, швидкість прийняття рішень, персональну відповідальність за якість сервісу. Організаційна структура ФОП Дворнікова Ю.О. характеризується компактністю, гнучкістю та раціональним розподілом функцій, що є типовим для малого туристичного бізнесу. Ключові операційні завдання з реалізації туристичних послуг виконують менеджери, тоді як спеціалізовані функції — бухгалтерський облік і SMM — передані на аутсорсинг, що дозволяє оптимізувати витрати та підвищити професійний рівень підтримуючих процесів. Така структура забезпечує оперативність прийняття рішень, ефективну комунікацію та здатність швидко адаптуватися до змін ринку туристичних послуг.

Для деталізації організаційної структури доцільно використати узагальнюючу «складну» таблицю, що поєднує рівні управління, посадові одиниці та ключові функції (таблиця 2.1)

Таблиця 2.1 – Функціональний розподіл обов'язків у діяльності ФОП
Дворнікова Ю.О.

Рівень / блок	Посада / роль	Ключові функції	Взаємодія з партнерами та клієнтами
Власник, стратегічний рівень	ФОП Дворнікова Юлія Олександрівна (власник, керівник)	<ul style="list-style-type: none"> – стратегічне планування діяльності; – формування асортименту турпродуктів і пріоритетних напрямків; – укладання договорів з туроператорами та контрагентами; – контроль фінансових результатів; – ухвалення рішень щодо впровадження інклюзивних практик 	<ul style="list-style-type: none"> – переговори з туроператорами, готелями, перевізниками; – ключові переговори з корпоративними клієнтами; – участь у професійних заходах
Операційно-збутовий блок	Менеджер(и) з реалізації туристичних послуг	<ul style="list-style-type: none"> – консультування клієнтів щодо напрямків, цін, умов подорожі; – підбір та бронювання турів; – оформлення договорів із клієнтами; – супровід клієнтів до/після подорожі; – фіксація зворотного зв'язку та рекламаций 	<ul style="list-style-type: none"> – щоденна комунікація з туроператорами щодо наявності турів; – бронювання через онлайн-кабінети туроператорів; – контакт з готелями та перевізниками
Маркетингово-комунікаційний блок	SMM-менеджер (на аутсорсингу)	<ul style="list-style-type: none"> – ведення сторінок у соціальних мережах; – наповнення сайту та месенджерів актуальною інформацією; – розміщення акційних пропозицій; – формування іміджу бренду як дружнього та інклюзивного; – онлайн-комунікація з клієнтами 	<ul style="list-style-type: none"> – взаємодія з рекламними платформами; – співпраця з блогерами, лідерами думок; – інформування партнерів про промокампанії
Фінансово-обліковий блок	Бухгалтер (на аутсорсингу)	<ul style="list-style-type: none"> – ведення обліку доходів і витрат; – підготовка звітності для податкових органів; – контроль розрахунків із партнерами; – аналіз фінансових показників діяльності 	<ul style="list-style-type: none"> – розрахунки з туроператорами, страховими компаніями та іншими контрагентами

Джерело: систематизовано на основі узагальнення даних про діяльність ФОП Дворнікова Ю.О.

Наведений функціонал відображає типову модель управління для малого туристичного агентства, у якій максимальна частина управлінських і

стратегічних функцій зосереджена у власника, а операційний блок представлений невеликою, але універсальною командою.

Для системного аналізу діяльності ФОП Дворнікова Ю.О. доцільним є виокремлення ключових бізнес-процесів, що забезпечують безперервність туристичного обслуговування та визначають якість кінцевого продукту. У туристичній сфері бізнес-процеси охоплюють увесь цикл взаємодії з клієнтом — від первинного запиту до післяпродажного супроводу. Такий підхід дозволяє оцінити не лише окремі операції, але й логіку їх послідовності, вплив кожного процесу на задоволеність клієнтів та конкурентоспроможність підприємства. Таблиця 2.2 узагальнює основні процеси й демонструє взаємозв'язок між їх змістом та досягнутими результатами.

Таблиця 2.2. – Основні бізнес-процеси в туристичній діяльності ФОП Дворнікова Ю.О.

Бізнес-процес	Зміст операцій	Результат
Пошук та підбір турів	Аналіз запиту клієнта, порівняння пропозицій туроператорів, формування варіантів	Оптимальний турпродукт
Бронювання	Узгодження деталей, виставлення рахунку, перевірка місць, оформлення документів	Забезпечення повного циклу бронювання
Консультаційна підтримка	Роз'яснення правил в'їзду, умов страхування, особливостей туру	Підвищення рівня задоволення клієнтів
Маркетинг і реклама	Створення контенту, ведення соцмереж, таргетинг	Притік нових клієнтів
Постпродажний супровід	Комунікація перед поїздкою, збір фідбеку після повернення	Формування лояльності

Джерело: сформовано за матеріалами ФОП Дворнікова Ю.О.

Аналіз основних бізнес-процесів ФОП Дворнікова Ю.О. свідчить про чітку організацію операційної діяльності, де кожен процес спрямований на створення доданої вартості для клієнта. Наявність структурованих процедур пошуку турів, бронювання, консультаційної підтримки, маркетингової активності та післяпродажного супроводу забезпечує високий рівень сервісу та сприяє формуванню лояльності туристів. Такий підхід формує конкурентні

переваги підприємства, дозволяє підтримувати стабільний попит і забезпечує позитивний імідж на ринку туристичних послуг.

Для оцінювання попиту на туристичні послуги ФОП Дворнікова Ю.О. доцільно проаналізувати зміну кількості клієнтських звернень за 2021–2024 рр., оскільки цей показник є інтегральним індикатором ринкової активності, ефективності маркетингової діяльності та рівня конкурентоспроможності підприємства. На рисунку 2.4 відображено не лише абсолютні значення звернень, але й річні прирости та поліноміальний тренд, що дає змогу визначити загальну траєкторію зміни попиту та виявити циклічні коливання. Такий підхід дозволяє більш глибоко оцінити фактори впливу: сезонність, зміну споживчих настроїв, зовнішні соціально-економічні умови, а також внутрішні управлінські рішення щодо сервісу та рекламної активності.

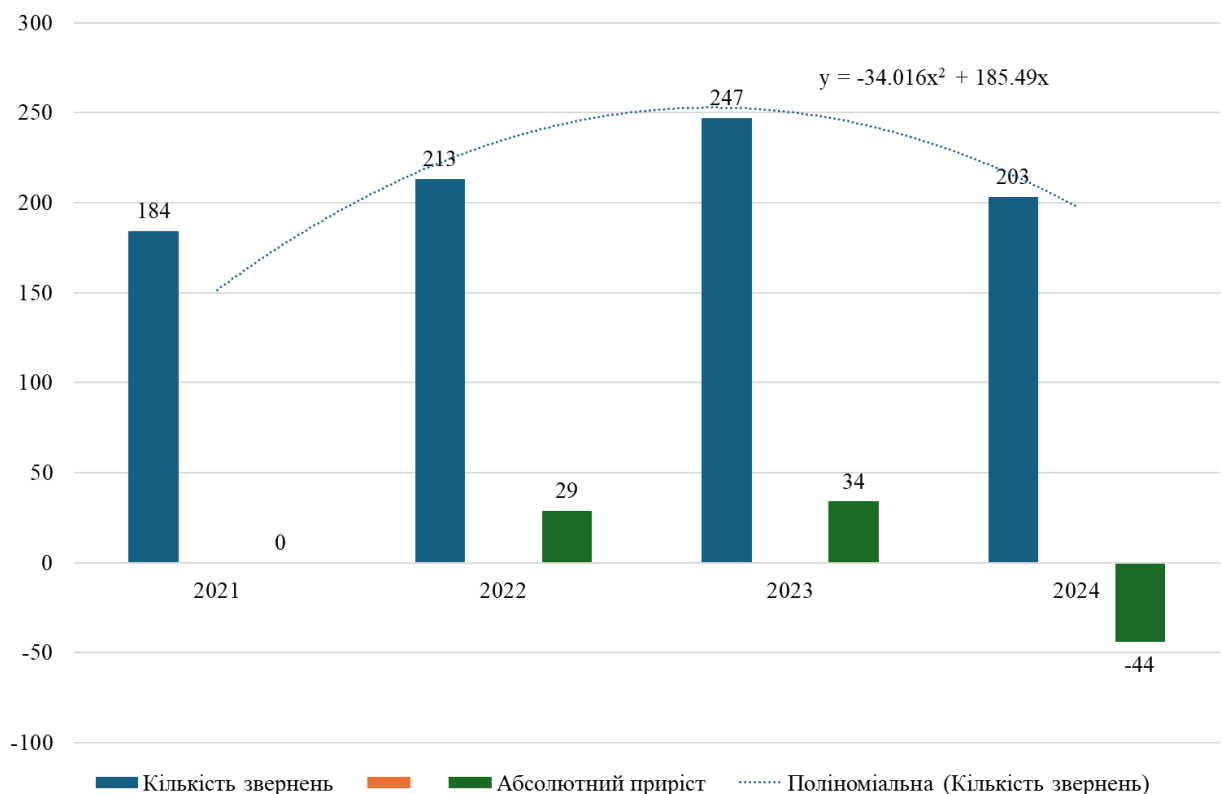


Рисунок 2.4 – Динаміка звернень клієнтів ФОП Дворнікової Ю.О.
за 2021–2024 рр.

Джерело: побудовано за даними ФОП Дворнікова Ю.О.

Динаміка звернень клієнтів демонструє зростаючу тенденцію у 2021–2023 рр. (від 184 до 247 звернень), що відображає зміцнення ринкових позицій ФОП Дворнікова Ю.О., підвищення пізнаваності бренду та ефективність комунікаційної стратегії. Однак 2024 рік характеризується спадом до 203 звернень та від’ємним абсолютним приростом (–44), що може бути наслідком макроекономічних викликів, зниження купівельної спроможності населення або посилення конкуренції. Поліноміальна крива підтверджує наявність пікової точки у 2023 році з подальшим зниженням тренду. Це свідчить про необхідність адаптації маркетингових інструментів, підсилення сервісної складової та впровадження нових напрямів роботи для стабілізації та подальшого нарощення клієнтського потоку.

Аналіз туристичних потоків та характеристика попиту є ключовими елементами оцінювання ефективності функціонування підприємства, оскільки саме обсяги продажів, сезонні коливання та структура клієнтських запитів визначають фінансові результати діяльності та напрями подальшого розвитку. Для малого туристичного бізнесу, зокрема для ФОП Дворнікової Ю.О., динаміка туристичних звернень відображає рівень довіри споживачів, конкурентну позицію на ринку та результативність маркетингових стратегій.

Для оцінювання ефективності туристичної діяльності ФОП Дворнікова Ю.О. доцільним є аналіз динаміки ключових фінансових показників за 2022–2024 рр., зокрема чистого доходу, собівартості, витрат, фінансового результату та чистого прибутку. Такий підхід дозволяє виявити як структурні зміни у формуванні доходів та витрат, так і тенденції рентабельності бізнесу. Порівняння темпів зростання доходів та витрат, аналіз фінансового результату до оподаткування, а також чистого прибутку дає змогу оцінити стійкість функціонування підприємства, ефективність управлінських рішень та здатність адаптуватися до ринкових змін. Окреме значення має розрахунок темпів зростання у 2024 році порівняно з 2022 роком, що дозволяє визначити стратегічну траєкторію розвитку компанії (таблиця 2.3).

Таблиця 2.3 – Динаміка фінансових результатів ФОП Дворнікова Ю.О. за 2022–2024 рр.

Статті балансу	Роки			2024 у % до 2022
	2022	2023	2024	
Чистий дохід від реалізації продукції (послуг), тис. грн	223,7	368,3	584,8	261,4
Собівартість реалізованої продукції (послуг), тис. грн	198,4	215,1	316,3	159,4
Інші витрати, тис. грн	35,2	28,0	30,9	87,8
Разом доходи, тис. грн	223,7	368,3	584,8	261,4
Разом витрати, тис. грн	233,6	243,1	347,2	148,6
Фінансовий результат до оподаткування, тис. грн	-9,9	125,2	237,6	–
Податок на прибуток (єдиний податок 5%), тис. грн	11,2	18,4	29,2	260,7
Чистий прибуток (збиток), тис. грн	-21,1	106,8	208,4	–

Джерело: розраховано на основі даних ФОП Дворнікова Ю.О.

Аналіз даних таблиці свідчить про суттєве зростання фінансових результатів ТК «Юмі-тревел» у 2022–2024 рр. Чистий дохід збільшився більш ніж у 2,6 раза (до 584,8 тис. грн), що відображає значне посилення ринкових позицій компанії та зростання клієнтського попиту. Водночас собівартість і загальні витрати зростали повільнішими темпами (159,4 % та 148,6 % відповідно), що свідчить про покращення фінансової дисципліни та оптимізацію витратної частини. Найбільш показовим є трансформаційний стрибок фінансового результату: від збитку –9,9 тис. грн у 2022 р. до прибутку 237,6 тис. грн у 2024 р. Чистий прибуток також продемонстрував стрімке зростання — з –21,1 тис. грн до 208,4 тис. грн. Отже, підприємство не лише пододало кризовий фінансовий стан, але й вийшло на стабільну траєкторію сталого зростання та зміцнення конкурентних позицій.

Для оцінювання ринкових можливостей та стійкості туристичної діяльності ФОП Дворнікова Ю.О. доцільно проаналізувати склад і структуру партнерської мережі туроператорів, з якими здійснюється співпраця. Партнерські відносини з провідними національними та міжнародними туроператорами є ключовим чинником формування конкурентоспроможного

туристичного продукту, оскільки саме туроператори визначають широту географії подорожей, різноманітність пакетів, цінову політику, рівень сервісу та наявність спеціалізованих пропозицій. Рисунок 2.5 відображає основних партнерів ФОП Дворнікова Ю.О., що дозволяє оцінити масштаб співпраці, диверсифікацію ризиків та потенціал для розвитку нових напрямів, зокрема інклюзивного та безбар'єрного туризму.

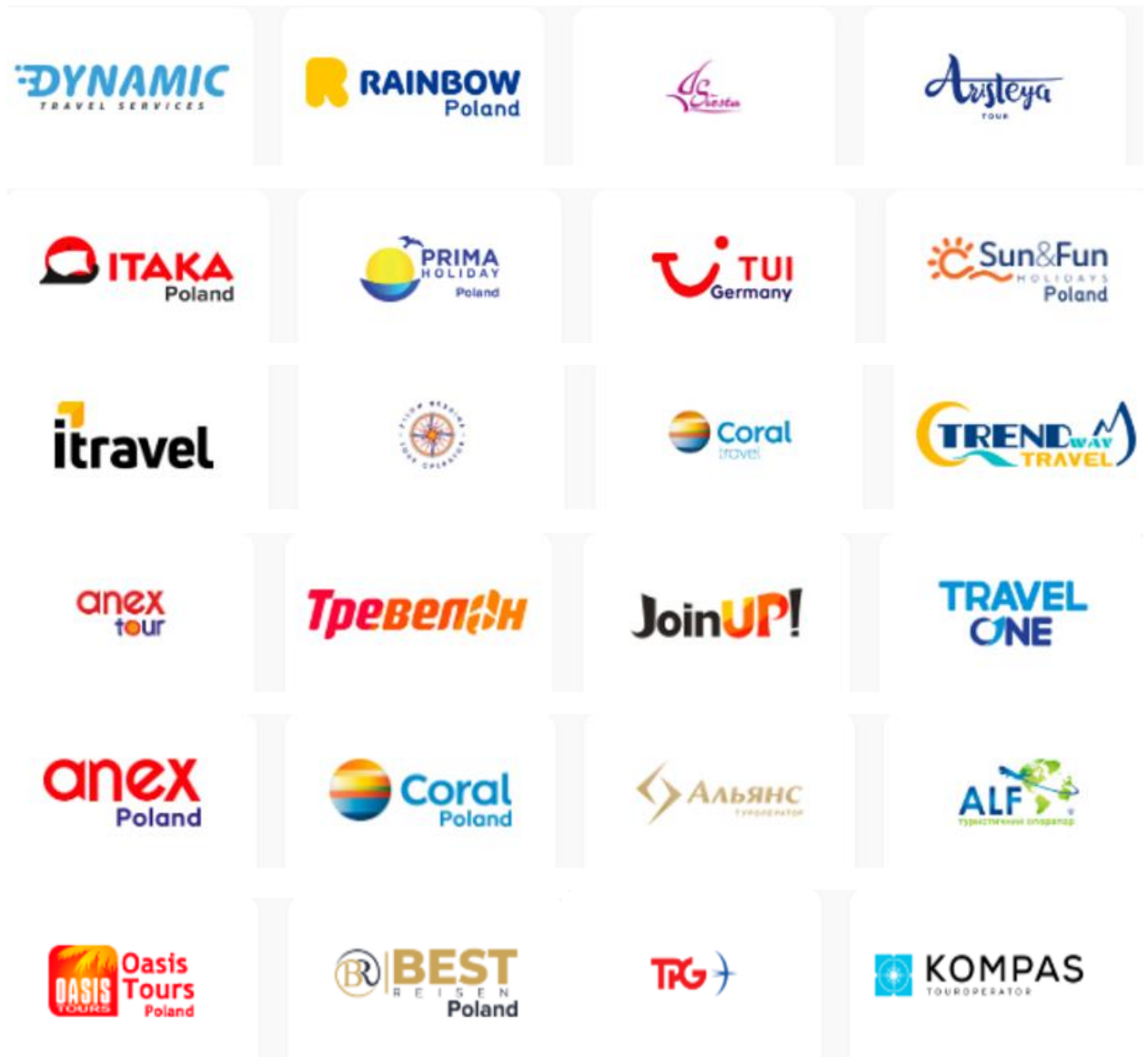


Рисунок 2.5 – Партнерська мережа туроператорів,
з якими співпрацює ФОП Дворнікова Ю.О.

Джерело: сформовано за даними ФОП Дворнікова Ю.О.

Аналіз партнерської мережі свідчить, що ФОП Дворнікова Ю.О. співпрацює з широким колом відомих туроператорів України та Європи, серед яких міжнародні бренди (TUI, Join UP!, Coral Travel, Anex Tour), регіональні та спеціалізовані оператори (Itaka, Rainbow, Sun&Fun, Oasis Tours, Kompas тощо). Така диверсифікована партнерська база забезпечує доступ до різних туристичних сегментів — масового, індивідуального, сімейного, оздоровчого та екскурсійного туризму, а також підвищує гнучкість у формуванні турпродуктів відповідно до запитів клієнтів. Наявність партнерів з різних країн розширює географію подорожей і зменшує залежність від одного постачальника, що є важливим чинником стабільності бізнесу в умовах нестабільного туристичного ринку. Така партнерська модель створює сприятливе підґрунтя для впровадження безбар'єрних та інклюзивних туристичних пропозицій, оскільки дозволяє обирати операторів, які мають досвід і ресурси для адаптації сервісів під потреби різних категорій туристів.

Одним з ключових параметрів діяльності є диверсифікація турпродукту. ФОП Дворнікова Ю.О. реалізує:

- пляжні тури (Туреччина, Єгипет, Греція, Чорногорія, Іспанія та ін.);
- гірськолижні тури (Австрія, Словаччина, Польща та ін.);
- екскурсійні тури (Європа, Україна);
- паломницькі маршрути;
- індивідуальні тури «під замовлення».

З метою виявлення структурних змін у туристичному портфелі ФОП Дворнікова Ю.О. та оцінювання пріоритетних напрямів діяльності проаналізовано структуру доходів за видами туризму у 2022–2024 рр. (рисунок 2.6-2.8).

Такий підхід дозволяє простежити трансформацію попиту, адаптацію підприємства до зовнішніх умов (воєнний стан, обмеження мобільності, зміна споживчих преференцій), а також визначити ті сегменти туристичних послуг, які мають найбільший потенціал для подальшого розвитку, зокрема у контексті формування безбар'єрного туристичного середовища.

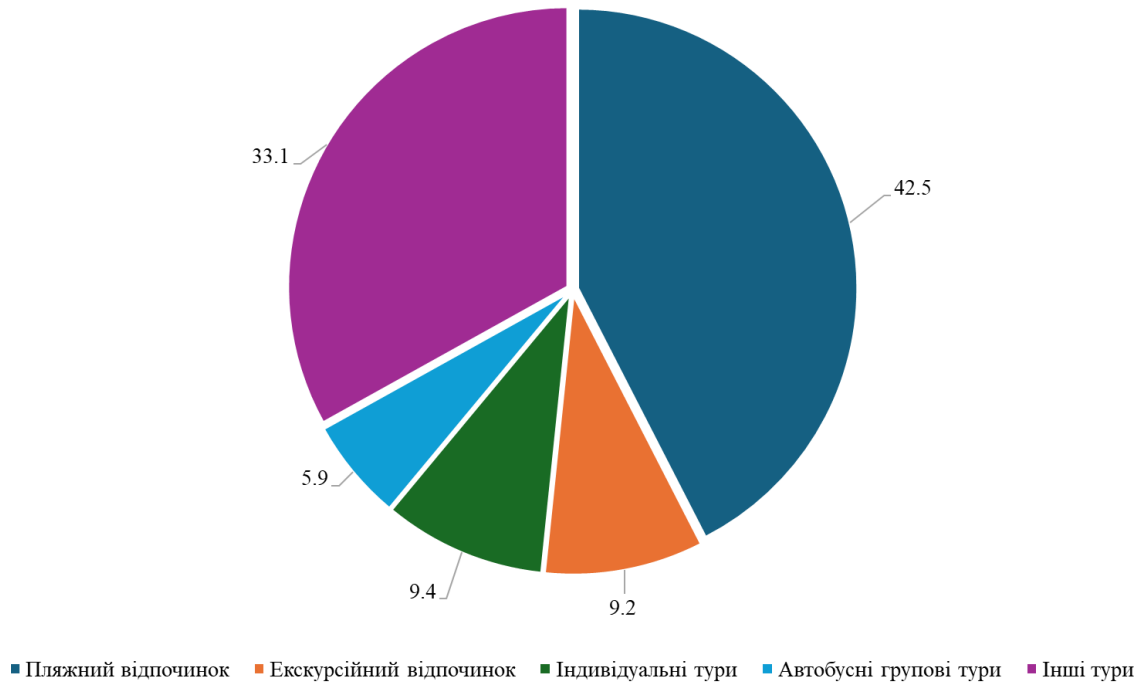


Рисунок 2.6 – Структура доходів ФОП Дворнікова Ю.О.
за видами туризму у 2022 році

Джерело: побудовано за даними ФОП Дворнікова Ю.О.

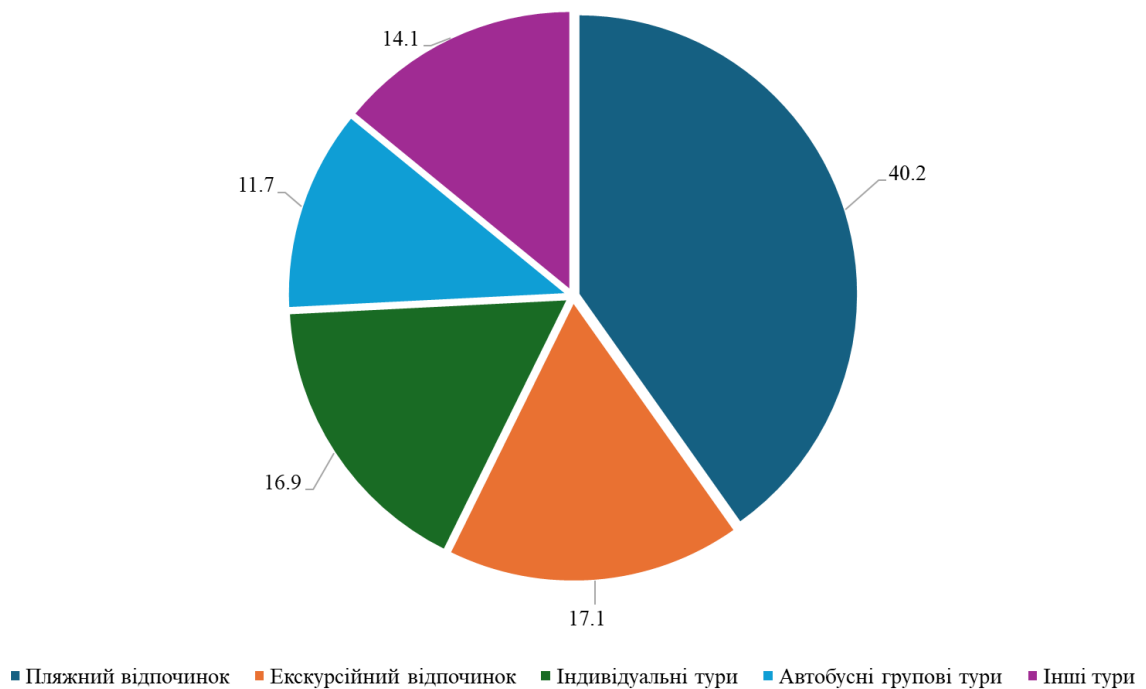


Рисунок 2.7 – Структура доходів ФОП Дворнікова Ю.О.
за видами туризму у 2022 році

Джерело: побудовано за даними ФОП Дворнікова Ю.О.

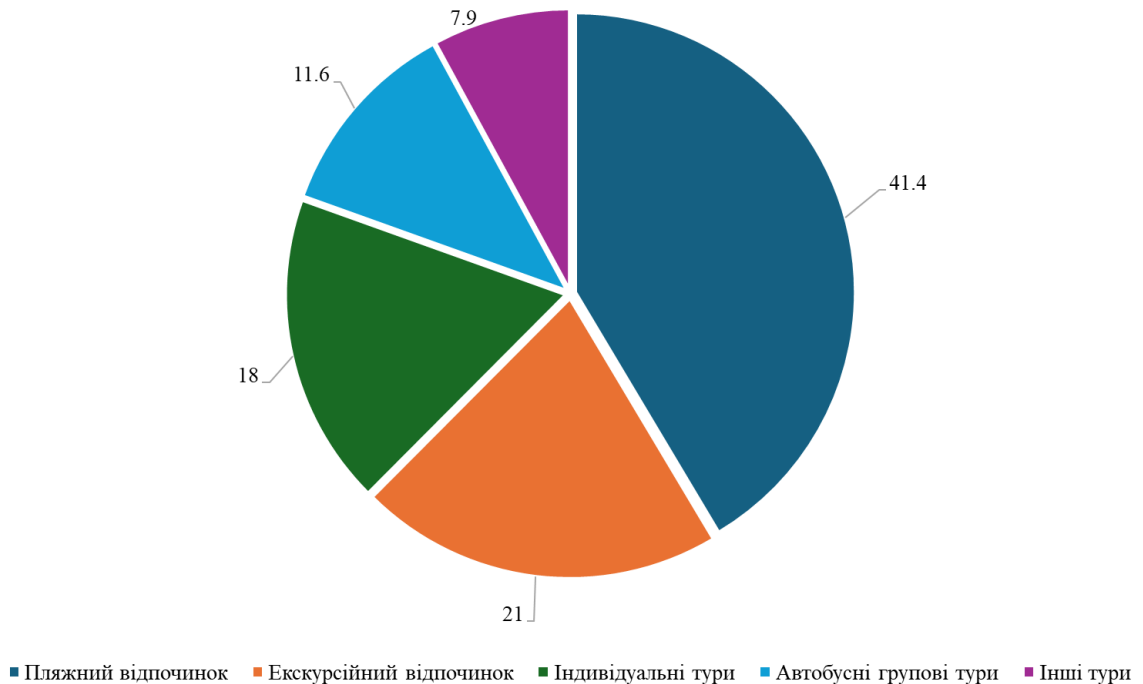


Рисунок 2.8 – Структура доходів ФОП Дворнікова Ю.О.
за видами туризму у 2024 році

Джерело: побудовано за даними ФОП Дворнікова Ю.О.

Аналіз структури доходів ФОП Дворнікова Ю.О. за видами туризму свідчить про поступову диверсифікацію туристичного продукту та зменшення залежності від одного домінуючого напрямку. Пляжний відпочинок упродовж 2022–2024 рр. зберігає провідні позиції (40–42 %), що підтверджує його стабільний попит, однак частка цього сегмента не має тенденції до зростання, що вказує на насичення ринку.

Водночас спостерігається суттєве зростання частки екскурсійного туризму (з 9,2 % у 2022 р. до 21,0 % у 2024 р.) та індивідуальних турів (з 9,4 % до 18,0 % відповідно). Це свідчить про зміну споживчих пріоритетів у бік персоналізованих, коротших та гнучкіших форматів подорожей, які є більш придатними для адаптації до потреб людей з інвалідністю та маломобільних груп.

Автобусні групові тури демонструють відносну стабільність (близько 11–12 % у 2023–2024 рр.), що підтверджує їх актуальність у сегменті доступного

за ціною туризму. Натомість частка категорії «інші тури» суттєво скоротилася (з 33,1 % у 2022 р. до 7,9 % у 2024 р.), що свідчить про структурне впорядкування портфеля послуг та концентрацію на ключових напрямках.

У цілому динаміка структури доходів підтверджує, що ФОП Дворнікова Ю.О. поступово переходить до більш клієнтоорієнтованої та гнучкої моделі туристичної діяльності, що створює сприятливі передумови для розвитку безбар'єрних та інклюзивних туристичних продуктів у наступних етапах стратегічного планування.

В умовах високої турбулентності туристичного ринку, зумовленої воєнними, економічними та регуляторними чинниками, ідентифікація ключових ризиків діяльності є необхідним елементом стратегічного аналізу малого туристичного бізнесу. Узагальнення основних ризиків ФОП Дворнікова Ю.О. за категоріями дозволяє оцінити вразливі зони підприємства, передбачити можливі негативні наслідки та сформувані підґрунтя для подальшої розробки управлінських рішень, зокрема в контексті впровадження безбар'єрних та інклюзивних туристичних продуктів (таблиця 2.4)

Таблиця 2.4 – Ключові ризики діяльності ФОП Дворнікова Ю.О.

Категорія ризику	Прояв	Наслідки
Ринкові	коливання попиту, сезонність	нестабільність доходів
Валютні	зміна валютних курсів	збільшення вартості турів
Регуляторні	зміни правил в'їзду, візових режимів	потреба оперативного реагування
Операційні	навантаження на одного виконавця	ризик помилок в обслуговуванні
Репутаційні	негативні відгуки	втрата клієнтів

Джерело: сформовано автором на основі аналізу діяльності ФОП Дворнікова Ю.О.

Аналіз ключових ризиків діяльності ФОП Дворнікова Ю.О. свідчить про переважання ринкових, регуляторних та операційних загроз, характерних для малого туристичного бізнесу в сучасних умовах. Ринкові ризики, пов'язані з

коливанням попиту та сезонністю, безпосередньо впливають на стабільність доходів підприємства та потребують диверсифікації туристичного портфеля. Валютні ризики підвищують собівартість турів і знижують прогнозованість фінансових результатів, що особливо критично для продуктів міжнародного туризму.

Регуляторні ризики, зумовлені змінами правил в'їзду та візових режимів, вимагають високої оперативності управлінських рішень і постійного моніторингу нормативного середовища. Операційні ризики, пов'язані з концентрацією функцій на обмеженій кількості виконавців, підвищують імовірність помилок у процесі обслуговування клієнтів. Репутаційні ризики, зокрема негативні відгуки, можуть мати довгострокові наслідки у вигляді втрати довіри та клієнтської бази.

Загалом виявлені ризики підкреслюють необхідність впровадження системного ризик-менеджменту, підвищення стандартизації сервісних процесів і розвитку цифрових інструментів комунікації з клієнтами. Це створює передумови для мінімізації негативних впливів та формує основу для подальшого розвитку діяльності ФОП Дворнікова Ю.О. на засадах стійкості, якості та безбар'єрності.

2.2 Оцінка рівня доступності та якості туристичних послуг ФОП Дворнікова Ю.О.

Оцінювання рівня безбар'єрності та якості туристичних послуг є ключовим етапом аналізу діяльності туристичного підприємства в контексті формування інклюзивного середовища. На відміну від загальної фінансово-економічної оцінки, аудит доступності дозволяє виявити неявні обмеження, які не відображаються у фінансовій звітності, але безпосередньо впливають на можливість залучення людей з інвалідністю та інших маломобільних груп до туристичної діяльності.

Оцінювання рівня безбар'єрності туристичних послуг ФОП Дворнікова Ю.О. доцільно здійснювати на основі структурованого чек-листа аудиту, який охоплює ключові етапи взаємодії клієнта з туристичним підприємством — від первинного інформування та комунікації до супроводу під час подорожі та після її завершення. У межах даного дослідження оцінювання здійснюється з позицій: принципів універсального дизайну; вимог стандарту ISO 21902:2021; рекомендацій UNWTO щодо доступного туризму; положень Національної стратегії зі створення безбар'єрного простору до 2030 року.

Методологічною основою оцінювання обрано чек-лист доступності, що дозволяє системно проаналізувати рівень готовності ФОП Дворнікова Ю.О. до обслуговування людей з інвалідністю та маломобільних груп за ключовими критеріями.

Аудит доступності туристичних послуг ФОП Дворнікова Ю.О. проводився за такими блоками:

1. Організаційна доступність (процеси, правила, гнучкість сервісу).
2. Інформаційно-комунікаційна доступність.
3. Цифрова доступність.
4. Сервісна доступність та компетентність персоналу.
5. Партнерська доступність (через туроператорів і постачальників послуг).

Для кожного критерію застосовано бальну шкалу оцінювання:

- 0 балів – критерій відсутній;
- 1 бал – реалізовано частково / неформально;
- 2 бали – реалізовано системно та відповідає принципам безбар'єрності.

Використання бальної оцінки (0–2) дозволяє не лише якісно, а й кількісно визначити рівень сформованості безбар'єрних елементів у діяльності підприємства та виокремити напрями для подальшого вдосконалення.

Чек-лист оцінювання рівня доступності туристичних послуг наведено у таблиці 2.5.

Таблиця 2.5 – Чек-лист аудиту безбар'єрності туристичних послуг ФОП Дворнікова Ю.О.

Критерій оцінювання	Зміст критерію	Оцінка (0–2)	Коментар
Гнучкість формування турів	Можливість індивідуального підбору маршруту з урахуванням особливих потреб	2	Реалізується через індивідуальні тури
Інформування про доступність	Наявність інформації про рівень доступності турів і послуг	1	Інформація надається за запитом
Онлайн-комунікація	Можливість консультування онлайн (месенджери, соцмережі)	2	Активно використовується
Цифрова доступність	Простота навігації, зрозумілий контент	1	Не адаптовано спеціально
Підготовка персоналу	Знання принципів інклюзивної комунікації	1	Досвід емпіричний
Супровід клієнта	Консультації до, під час та після подорожі	2	Повний цикл супроводу
Врахування супроводжуваних осіб	Можливість подорожей із супроводом	2	Враховується
Робота з партнерами	Співпраця з операторами, які мають доступні продукти	1	Частково
Збір зворотного зв'язку	Отримання фідбеку після поїздки	2	Реалізується
Документальний супровід	Допомога зі страховками, візами, дозволами	2	Системно

Джерело: сформовано автором за результатами аналізу ФОП Дворнікова Ю.О.

Сумарна оцінка: 16 із 20 балів

Рівень доступності: середній–вище середнього

Результати чек-листу аудиту свідчать, що ФОП Дворнікова Ю.О. має достатньо сформований сервісний та організаційний потенціал для надання інклюзивних туристичних послуг, особливо у частині гнучкості формування турів, онлайн-комунікації, клієнтського супроводу та документального забезпечення. Найвищі оцінки отримали критерії, пов'язані з індивідуалізацією турпродукту, супроводом клієнта на всіх етапах подорожі, врахуванням потреб супроводжуваних осіб та післятуровим зворотним зв'язком, що є важливими складовими людиноцентричного підходу.

Водночас аудит виявив низку проблемних зон, які обмежують повноцінну реалізацію принципів безбар'єрності. Зокрема, інформація про доступність туристичних послуг надається переважно за запитом, цифрові канали комунікації не адаптовані спеціально для людей з порушеннями зору чи слуху, а підготовка персоналу у сфері інклюзивної комунікації має несистемний, емпіричний характер. Часткова співпраця з партнерами, які пропонують доступні туристичні продукти, також обмежує можливість масштабування інклюзивних рішень.

Загалом проведений аудит підтверджує, що діяльність ФОП Дворнікова Ю.О. уже містить окремі елементи безбар'єрного туристичного середовища, однак потребує їх систематизації, стандартизації та посилення цифрової й інформаційної доступності. Отримані результати формують аналітичну основу для розробки конкретних організаційних, сервісних і цифрових заходів, спрямованих на підвищення рівня безбар'єрності та якості туристичних послуг, що буде детально обґрунтовано у проєктному розділі кваліфікаційної роботи.

Проведений аудит засвідчив, що рівень доступності туристичних послуг ФОП Дворнікова Ю.О. є функціонально достатнім, але структурно не систематизованим. Підприємство фактично реалізує окремі елементи безбар'єрного підходу, проте вони мають фрагментарний характер і залежать від особистого досвіду менеджерів, а не від формалізованої моделі управління доступністю.

Отримані результати підтверджують доцільність розробки проєктних рішень, спрямованих на:

- формування внутрішнього стандарту безбар'єрності;
- розробку власного чек-листа доступності;
- систематизацію роботи з партнерами;
- підвищення якості сервісу для людей з інвалідністю та маломобільних груп.

2.3 Виявлення бар'єрів та проблемних зон у туристичних продуктах і сервісах ФОП Дворнікова Ю.О.

Ефективне формування безбар'єрного туристичного середовища неможливе без системного виявлення бар'єрів і проблемних зон, які обмежують доступність туристичних продуктів і сервісів для людей з інвалідністю та інших маломобільних груп. На відміну від загального аудиту доступності, проведеного у підпункті 2.2, даний етап аналізу спрямований на деталізацію конкретних перешкод, що виникають у процесі проектування, продажу та реалізації туристичних послуг.

У межах дослідження бар'єри згруповано за чотирма ключовими напрямками: інфраструктурні, інформаційні, сервісні та цифрові, що відповідає міжнародним підходам UNWTO, стандарту ISO 21902:2021 та положенням Національної стратегії безбар'єрності.

Інфраструктурні бар'єри у діяльності ФОП Дворнікова Ю.О. мають опосередкований характер, оскільки підприємство не є власником туристичних об'єктів (готелів, транспортних засобів, екскурсійних локацій), але безпосередньо впливає на вибір і формування турпродукту через партнерську мережу. Аналіз показує, що:

- не всі партнерські готелі та об'єкти розміщення мають підтверджену інформацію щодо доступності номерів, санвузлів, вхідних груп;
- у масових пакетних турах часто відсутній вибір безбар'єрного транспорту або адаптованих екскурсій;
- відсутній стандартизований внутрішній перелік критеріїв доступності, за якими оцінюються об'єкти перед включенням до пропозиції.

Наслідком цього є обмежена можливість гарантувати безбар'єрність турпродукту на всьому маршруті, що створює ризики для людей з ураженнями опорно-рухового апарату, людей, які користуються кріслом на колесах, та осіб з сенсорними порушеннями.

Інформаційні бар'єри є одними з найбільш поширених проблем у діяльності малого туристичного бізнесу. У ФОП Дворнікова Ю.О. вони проявляються у таких формах:

- відсутність структурованої інформації про рівень доступності турів і послуг у відкритому доступі;
- залежність клієнта від усних консультацій менеджера, що ускладнює самостійне прийняття рішення;
- відсутність окремих інформаційних матеріалів для людей з порушеннями зору або слуху (адаптовані тексти, альтернативні формати).

У результаті потенційні клієнти з інвалідністю змушені витратити більше часу на з'ясування умов подорожі або відмовлятися від неї через невизначеність і ризик.

Сервісні бар'єри пов'язані з людським фактором та організацією обслуговування. У діяльності ФОП Дворнікова Ю.О. вони мають переважно несистемний характер і проявляються у:

- відсутності формалізованих стандартів інклюзивної комунікації;
- залежності якості сервісу від особистого досвіду конкретного менеджера;
- відсутності внутрішніх інструкцій щодо роботи з клієнтами, які мають особливі потреби.

Хоча персонал демонструє клієнтоорієнтований підхід, відсутність стандартизації створює ризик нерівної якості обслуговування та ускладнює масштабування інклюзивних практик.

Цифрові бар'єри є особливо актуальними в умовах зростання онлайн-продажів туристичних послуг. Аналіз показав, що:

- цифрові канали комунікації (соціальні мережі, месенджери) активно використовуються, проте не адаптовані спеціально для людей з порушеннями зору або когнітивними порушеннями;
- відсутні цифрові маркери доступності (позначки про наявність безбар'єрних умов);

- немає інтегрованих онлайн-інструментів самостійного підбору доступних турів.

Це обмежує можливості самостійного планування подорожей і знижує рівень цифрової інклюзії клієнтів.

Для систематизації виявлених бар'єрів доцільно узагальнити їх у вигляді аналітичної таблиці 2.6.

Таблиця 2.6 – Бар'єри та проблемні зони у туристичних продуктах і сервісах ФОП Дворнікова Ю.О.

Група бар'єрів	Основні проблеми	Потенційні наслідки
Інфраструктурні	відсутність стандартизованої перевірки доступності партнерських об'єктів	ризик недоступності маршруту
Інформаційні	нестача відкритої інформації про доступність	зниження довіри клієнтів
Сервісні	неформалізовані стандарти обслуговування	нерівна якість сервісу
Цифрові	відсутність адаптації цифрових каналів	обмеження самостійного вибору

Джерело: сформовано автором за результатами аналізу ФОП Дворнікова Ю.О.

Проведений аналіз показав, що основні бар'єри у діяльності ФОП Дворнікова Ю.О. мають організаційно-управлінський та інформаційний характер, а не пов'язані з прямою фізичною недоступністю. Це означає, що значна частина проблемних зон може бути усунена без капіталомістких інвестицій — шляхом стандартизації процесів, удосконалення комунікацій, цифрових рішень та посилення роботи з партнерами.

Виявлені бар'єри формують чітке аналітичне підґрунтя для розробки практичних проєктних пропозицій, спрямованих на перетворення проблемних зон у точки зростання безбар'єрного туристичного середовища, що буде предметом розгляду у наступному розділі кваліфікаційної роботи.

Висновки до розділу 2

1. Здійснено комплексну оцінку туристичної діяльності ФОП Дворнікова Ю.О. як суб'єкта малого підприємництва, що функціонує у конкурентному середовищі м. Дніпро та забезпечує повний цикл турагентського обслуговування: від підбору й бронювання турів до документального та післяпродажного супроводу клієнтів. Доведено, що організаційна модель підприємства є гнучкою та економічно раціональною: лінійна структура управління із концентрацією стратегічних рішень у власника й передачею підтримуючих функцій (SMM, бухгалтерія) на аутсорсинг забезпечує оперативність, адаптивність і контроль якості сервісу.

2. Аналіз попиту засвідчив зростання кількості звернень у 2021–2023 рр. із подальшим зниженням у 2024 р., що вказує на наявність циклічності й чутливість бізнесу до зовнішніх факторів (економічна невизначеність, конкуренція, зміни споживчих настроїв). Водночас фінансові результати за 2022–2024 рр. демонструють позитивну траєкторію: істотне зростання чистого доходу при повільніших темпах збільшення витрат, перехід від збитковості до стабільного прибутку та покращення фінансової стійкості підприємства. Партнерська мережа ФОП є диверсифікованою та включає провідних національних і міжнародних туроператорів, що розширює географію пропозицій, підвищує гнучкість формування продукту та знижує залежність від одного постачальника.

3. Структурний аналіз портфеля послуг засвідчив зміщення акцентів у бік екскурсійного та індивідуального туризму, що відповідає тенденціям персоналізації попиту й створює перспективи для розробки інклюзивних продуктів. Разом із тим ідентифіковано ризики, типові для малого туристичного бізнесу: ринкові (сезонність, коливання попиту), валютні, регуляторні, операційні (концентрація функцій) та репутаційні, що підсилює потребу в стандартизації процесів і розвитку інструментів управління якістю.

4. Оцінка рівня доступності та якості туристичних послуг за чек-листом безбар'єрності показала середній–вище середнього рівень (16 із 20 балів), тобто наявність сформованого сервісного потенціалу для роботи з людьми з інвалідністю та маломобільними групами, насамперед у частині індивідуалізації турів, онлайн-комунікації, супроводу клієнта та документального забезпечення. Водночас встановлено, що безбар'єрні практики мають переважно фрагментарний характер і недостатньо формалізовані: інформація про доступність часто надається лише за запитом, цифрові канали не адаптовані під потреби людей із сенсорними/когнітивними порушеннями, підготовка персоналу є емпіричною, а робота з партнерами щодо доступних продуктів — частковою.

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ БЕЗБАР'ЄРНОГО ТУРИСТИЧНОГО СЕРЕДОВИЩА НА РЕГІОНАЛЬНОМУ РІВНІ

3.1 Розробка комплексу заходів щодо підвищення доступності туристичних послуг ФОП Дворнікова Ю.О.

Підвищення доступності туристичних послуг у сучасних умовах розвитку туризму виходить за межі вузького трактування безбар'єрності виключно як забезпечення потреб людей з інвалідністю. У ширшому розумінні доступний туризм передбачає створення комфортних, безпечних і зрозумілих умов користування туристичними послугами для всіх категорій споживачів, які тимчасово або постійно мають обмеження мобільності, часу, фізичних можливостей чи доступу до інформації. Саме тому безбар'єрний підхід у туристичному обслуговуванні має розглядатися як універсальна управлінська та сервісна стратегія, спрямована на підвищення якості клієнтського досвіду та розширення ринкових можливостей підприємства.

Результати аналітичного дослідження діяльності ФОП Дворнікова Ю.О. у 2023–2024 роках засвідчили, що домінуючим сегментом клієнтів туристичної агенції є сім'ї з маленькими дітьми, зокрема матері з дітьми дошкільного та молодшого шкільного віку. Ця категорія споживачів фактично належить до групи маломобільних туристів, оскільки їх туристична активність обмежується фізичними, організаційними, інформаційними та часовими чинниками: необхідністю пересування з дитячими візками, підвищеними вимогами до безпеки, комфорту, інфраструктури, сервісу та гнучкості програм подорожей.

Матері з дітьми потребують особливої уваги з боку туристичного бізнесу, оскільки для них навіть незначні бар'єри — від відсутності зручного входу в офіс чи зрозумілої онлайн-консультації до непродуманих деталей маршруту — можуть стати критичними при ухваленні рішення про подорож. У цьому

контексті безбар'єрність набуває практичного виміру і проявляється не лише в архітектурних рішеннях, а й у сервісних стандартах, цифрових каналах комунікації, інформаційній прозорості та партнерських взаємодіях.

На рисунку 3.1 представлено приклад впровадження безбар'єрних підходів у продуктивій та комунікаційній політиці одного з ключових партнерів ФОП Дворнікова Ю.О. — туроператора Join UP!. Візуальна та змістовна акцентуація на концепції «Подорожі без бар'єрів» свідчить про трансформацію підходів туроператорів до формування туристичних продуктів, орієнтованих на сім'ї з дітьми, дітей з особливими потребами та інші маломобільні категорії туристів. Така практика є показовою з точки зору інтеграції принципів безбар'єрності не лише на рівні сервісу, але й у маркетингових комунікаціях та клієнтському інтерфейсі.

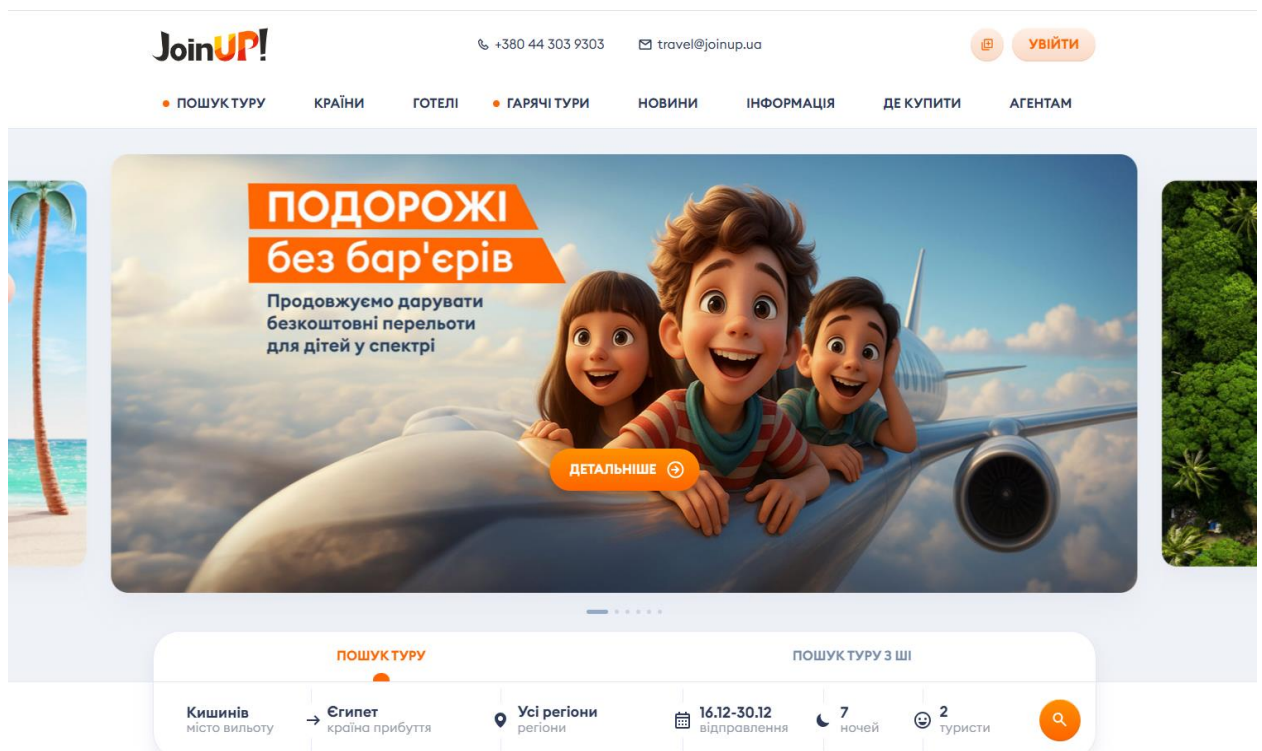


Рисунок 3.1 – Приклад впровадження безбар'єрних туристичних продуктів у діяльності Join UP!

Джерело: [32]

Долучення провідних туристичних операторів, зокрема партнерів ФОП Дворнікова Ю.О., до реалізації безбар'єрних ініціатив створює мультиплікативний ефект для розвитку інклюзивного туризму на регіональному рівні. Це призводить, по-перше, до розширення доступного асортименту туристичних продуктів для маломобільних груп, а по-друге — до підвищення довіри клієнтів та зниження ризиків для турагентів при формуванні індивідуальних і сімейних турів. У результаті ФОП Дворнікова Ю.О. отримує можливість інтегрувати безбар'єрні пропозиції у власний портфель без значних інвестицій, спираючись на ресурси та стандарти партнерів, що підсилює конкурентоспроможність підприємства та сприяє формуванню стійкої моделі інклюзивного туристичного обслуговування.

Таблиця 3.1 сформована з позиції стратегічного планування розвитку безбар'єрності у діяльності ФОП Дворнікова Ю.О. на 2026 рік з урахуванням реальних організаційних, фінансових та функціональних можливостей турагентства. Методологічною основою наповнення таблиці є поєднання результатів проведеного у розділі 2 аналізу (аудиту доступності, виявлення бар'єрів, структури клієнтів) із принципами універсального дизайну, людиноцентричного сервісу та рекомендаціями UNWTO й ISO 21902:2021.

Кожен напрям розвитку визначено як окремий вектор удосконалення, що охоплює ключові точки контакту клієнта з туристичним підприємством: фізичний простір, сервісні процеси, цифрові канали, інформаційне забезпечення, партнерську взаємодію та формування турпродукту. Для кожного напрямку чітко окреслено очікуваний результат (що саме змінюється для клієнта) та підібрано практичний інструментарій реалізації, який не потребує значних капіталовкладень і може бути впроваджений у межах бюджету малого бізнесу.

Особливий акцент у таблиці зроблено на потребах маломобільних клієнтів, насамперед сімей з маленькими дітьми, які у 2023–2024 роках становили основний сегмент споживачів туристичних послуг ФОП Дворнікова Ю.О. Це дозволило орієнтувати запропоновані заходи не лише на

формальне дотримання принципів безбар'єрності, а й на створення реальної доданої цінності для цільової аудиторії та підвищення конкурентоспроможності підприємства.

Таблиця 3.1 – Напрями розвитку безбар'єрності ФОП Дворнікова Ю.О. у 2026 році (узагальнена матриця)

Напрямок розвитку	Результат напрямку (що зміниться)	Ключовий інструмент для турагента
А. Доступний офіс і прийом клієнтів	зручний вхід/зона консультації для батьків з візочками та маломобільних груп населення	мікроадаптації простору + правило «зустріч без бар'єрів»
В. Сервіс і стандарти інклюзивного обслуговування	стабільна якість сервісу незалежно від менеджера	внутрішній стандарт + сценарії консультацій
С. Цифрова доступність	клієнт може отримати інформацію та послугу онлайн без ускладнень	сайт/соцмережі/форми + доступні формати
Д. Інформаційна доступність	прозорі дані про доступність турів і умов	маркери доступності + «паспорт доступності туру»
Е. Партнерська доступність	підбір турів із перевіреною доступністю постачальників	реєстр партнерів + вимоги до постачальників
Ф. Інклюзивні турпродукти	запуск спеціальних пропозицій для сімей/ маломобільних груп населення	2–3 прототипи турів + пакетні рішення

Джерело: запропоновано автором

Узагальнена матриця напрямів розвитку безбар'єрності ФОП Дворнікова Ю.О. демонструє, що підвищення доступності туристичних послуг може бути реалізоване системно, поетапно та економічно доцільно навіть у межах малого туристичного бізнесу. Запропоновані напрями розвитку охоплюють як внутрішні процеси підприємства (сервісні стандарти, сценарії консультацій, цифрові канали), так і зовнішні взаємодії з клієнтами та партнерами, формуючи цілісну модель безбар'єрного туристичного обслуговування.

Реалізація визначених заходів у 2026 році дозволить ФОП Дворнікова Ю.О. підвищити якість клієнтського досвіду, знизити ризики сервісних помилок, розширити пропозицію для маломобільних груп населення та сформуванню чіткої позиціонування як дружнього до сімей і інклюзивного турагентства. Водночас така модель створює основу для довгострокового

зростання, посилення лояльності клієнтів і переходу від фрагментарних рішень до стратегічного управління безбар'єрністю як конкурентною перевагою бізнесу.

Запропонована таблиця 3.2 сформована як прикладна проєктна матриця, що орієнтована на реальні можливості малого туристичного бізнесу, який функціонує у форматі турагентства в м. Дніпро. В основу структури покладено логіку поетапного розвитку безбар'єрності: від мінімальних фізичних і організаційних адаптацій до створення інклюзивних туристичних продуктів. Кожен напрям (A–F) відображає окремий вектор розвитку (офісна доступність, сервіс, цифровізація, інформаційна прозорість, партнерська взаємодія, продуктова інклюзія) та містить конкретні дії, формат їх реалізації і орієнтовну частку витрат. Такий підхід дозволяє поєднати стратегічні цілі з бюджетними обмеженнями, забезпечуючи керованість і поетапність впровадження заходів.

Окрему увагу приділено основному клієнтському сегменту ФОП у 2023–2024 рр. — сім'ям з дітьми та матусям з малими дітьми, які належать до маломобільних груп і потребують безбар'єрних рішень не лише у фізичному, а й у сервісному та інформаційному вимірах.

Сформований проєкт заходів демонструє, що підвищення рівня безбар'єрності туристичних послуг ФОП Дворнікова Ю.О. є досяжним без значних капіталовкладень та може бути реалізоване в межах 7–9 % річного доходу підприємства. Запропоновані рішення мають переважно організаційний, сервісний, цифровий та партнерський характер, що відповідає ролі турагента і не потребує прямого втручання у інфраструктуру туристичних об'єктів.

Реалізація комплексу заходів у 2026 році дозволить систематизувати наявні інклюзивні практики, зменшити виявлені бар'єри, підвищити якість обслуговування маломобільних клієнтів і сформувані нові конкурентні переваги підприємства. У стратегічній перспективі це сприятиме розширенню клієнтської бази, зміцненню партнерських зв'язків та позиціонуванню ФОП

Дворнікова Ю.О. як соціально відповідального й сучасного суб'єкта туристичного ринку.

Таблиця 3.2 – Проект заходів з розвитку безбар'єрності туристичних послуг ФОП Дворнікова Ю.О. на 2026 рік (у межах бюджету 7–9 % доходу)

Напрямок	Заходи (що робимо)	Формат реалізації	Орієнтир бюджету в межах 7–9%
А	Мікроадаптація входу/прийому (мобільний пандус/трап; контрастне маркування; оптимізація проходів)	закупівля 1–2 одиниць обладнання + перестановка меблів	2.0–3.0%
А	Сімейний «комфорт-прийом» (зона очікування, мінімальний дитячий набір)	невелика зона, недорогі матеріали	0.3–0.7%
В	Внутрішній стандарт безбар'єрного сервісу (1–2 стор.)	правила консультації, «що уточнюємо» у клієнта	0.0–0.3%
В	Навчання менеджерів (інклюзивна комунікація, сімейний сервіс)	онлайн-навчання + короткий тест/інструктаж	0.0–0.5%
С	Доопрацювання сайту/профілів (читабельність, структура, форми)	правки шаблонів, підрядник/фриланс	1.0–1.5%
С	Доступні формати контенту (субтитри, alt-описи, шаблони постів)	внутрішні шаблони для SMM	0.3–0.7%
Д	Паспорт доступності туру (шаблон)	1 сторінка до кожного «інклюзивного» туру	0.0–0.3%
Д	Маркери доступності у пропозиціях (іконки/позначки)	єдина система позначень у прайсах/постах	0.0–0.2%
Е	Реєстр партнерів «доступність»	перелік готелів/трансферів/екскурсій із примітками	0.0–0.3%
Е	Умови до партнерів (мін-вимоги)	запит у оператора/готелю параметрів доступності	0.0–0.2%
Ф	2 сімейні тури вихідного дня (прототипи)	маршрут + чек-лист сімейних умов + партнерські ціни	0.5–1.0%
Ф	1 інклюзивний «легкий» тур/пакет	тур з мінімальними бар'єрами (логістика + доступні об'єкти)	0.5–1.0%
Усі	Збір фідбеку (анкета + 5 питань)	після туру/після консультації	0.0–0.2%
Усі	Маркетинг позиціонування «доступно/сімейно»	2–3 рекламні хвили у 2026	1.0–1.5%

Джерело: запропоновано автором

Дорожню карту сформовано з використанням поетапного (квартального) підходу, що дозволяє раціонально розподілити організаційні, сервісні та маркетингові заходи упродовж 2026 року з урахуванням обмежених ресурсів малого туристичного бізнесу.

Пріоритети визначено на основі результатів аналізу діяльності ФОП Дворнікова Ю.О. за 2022–2024 рр., аудиту доступності туристичних послуг, виявлених бар'єрів та структури клієнтського попиту, де домінує сегмент сімей з дітьми як маломобільна група. Логіка наповнення таблиці передбачає рух від внутрішньої підготовки та стандартизації (Q1) до фізичних і сервісних змін (Q2), далі — створення та просування інклюзивних продуктів (Q3) і завершення закріпленням результатів, оцінюванням ефективності та плануванням наступного етапу розвитку (Q4). Такий підхід забезпечує послідовність, контрольованість витрат і можливість коригування дій залежно від реакції ринку.

Таблиця 3.3 – Дорожня карта впровадження заходів з підвищення безбар'єрності туристичних послуг ФОП Дворнікова Ю.О. у 2026 році

Квартал 2026	Пріоритетні дії	Вихідний результат
Q1	стандарт сервісу + навчання + реєстр партнерів + маркери доступності	«система» безбар'єрності запущена
Q2	мікроадаптація офісу + оновлення форм	зручний прийом клієнтів
Q3	запуск 2 сімейних турів + контент + перша рекламна хвиля	новий продукт + лідогенерація
Q4	запуск 1 інклюзивного пакета + аудит результатів + план 2027	закріплення ніші + масштабування

Джерело: запропоновано автором

Запропонована дорожня карта демонструє системний і реалістичний підхід до впровадження безбар'єрності у діяльність ФОП Дворнікова Ю.О. без надмірного фінансового навантаження. Поетапна реалізація заходів дозволяє поступово сформувати внутрішню «систему безбар'єрності», підвищити

комфорт обслуговування для сімей з дітьми та інших маломобільних груп, а також створити нові конкурентні туристичні продукти.

Очікувані вихідні результати кожного кварталу логічно пов'язані між собою: від запуску стандартів і адаптації простору до формування інклюзивної продуктової лінійки та масштабування успішних рішень. У підсумку реалізація дорожньої карти забезпечує не лише підвищення соціальної відповідальності підприємства, а й зміцнення його ринкових позицій, зростання лояльності клієнтів.

Таблицю 3.4 КРІ сформовано з урахуванням принципів результативності, вимірюваності та практичної придатності для малого туристичного бізнесу. Кожен блок показників відповідає одному з ключових напрямів розвитку безбар'єрності, визначених у попередніх підрозділах: офісна доступність, сервісна якість, цифрові канали, інформаційна відкритість, партнерська мережа та туристичний продукт. Цільові значення КРІ визначені на кінець 2026 року з урахуванням реальних можливостей ФОП як турагента, обмежень бюджету (7–9 % доходу) та структури клієнтського попиту, в якому домінують сім'ї з дітьми та інші маломобільні групи.

Таблиця 3.4 – Ключові показники ефективності (КРІ) впровадження заходів з підвищення безбар'єрності туристичних послуг у ФОП Дворнікова Ю.О. у 2026 році

Блок	КРІ (ціль на кінець 2026)	Як вимірюємо
Офіс	100% можливість прийому клієнта з візочком/МГН	чек-лист доступності офісу + відгук
Сервіс	≥80% позитивних відгуків щодо комфорту/уваги до потреб	анкета після консультації/туру
Цифровий	+20% звернень з онлайн-каналів	статистика месенджерів/форм
Інформаційний	≥70% пропозицій мають маркери доступності	контент-аудит раз на місяць
Партнерський	реєстр ≥30 перевірених партнерських позицій	база партнерів
Продуктовий	≥3 нових пакетів (2 сімейні + 1 інклюзивний)	каталог турів

Джерело: запропоновано автором

Особливу увагу приділено простим інструментам вимірювання — чек-листам доступності, анкетуванню клієнтів, базовій цифровій аналітиці та внутрішньому контент-аудиту, що не потребують значних фінансових витрат або залучення зовнішніх консультантів. Такий підхід дозволяє інтегрувати систему КРІ у щоденну управлінську практику підприємства та забезпечити постійний моніторинг результатів.

Запропонована система КРІ створює чітку рамку для оцінювання ефективності впровадження безбар'єрних заходів у діяльності ФОП Дворнікова Ю.О. Вона дозволяє відстежувати не лише факт реалізації запланованих дій, а й їхній реальний вплив на якість сервісу, доступність інформації, розвиток партнерської мережі та оновлення туристичного продукту. Досягнення цільових показників до кінця 2026 року свідчатиме про формування стабільної, вимірюваної моделі безбар'єрного обслуговування, орієнтованої на потреби маломобільних туристів і сімей з дітьми. У стратегічному вимірі система КРІ виступає інструментом управління змінами, підвищує прозорість рішень і створює основу для подальшого масштабування інклюзивних практик та довгострокового зміцнення конкурентоспроможності підприємства.

Запропонований комплекс заходів для ФОП Дворнікова Ю.О. сформовано як проєкт розвитку безбар'єрності у межах можливостей турагента: фокус зміщено з капітальних інвестицій на стандарти сервісу, доступну інформацію, цифрові рішення та партнерський відбір. У 2026 році ключовими результатами мають стати: адаптований клієнтський прийом, формалізований інклюзивний сервіс, підвищена цифрова й інформаційна доступність, а також запуск спеціалізованих сімейних та інклюзивних турпродуктів. За рахунок бюджетної рамки 7–9% доходу заходи є реалістичними, швидко впроваджуваними та здатними забезпечити одночасно соціальний ефект і посилення конкурентних позицій агенції у Дніпрі.

3.2 Формування інклюзивного туристичного продукту для маломобільних груп

Формування інклюзивного туристичного продукту для маломобільних груп є логічним продовженням попередніх етапів аналізу та проектування заходів з підвищення доступності туристичних послуг ФОП Дворнікова Ю.О.

Інклюзивний туристичний продукт у діяльності турагента доцільно розглядати не як окремий «спеціалізований» тур виключно для людей з інвалідністю, а як адаптований і гнучкий формат подорожі, придатний для різних категорій маломобільних туристів: сімей з маленькими дітьми, батьків з дитячими візками, осіб похилого віку, туристів із тимчасовими обмеженнями мобільності, а також людей з інвалідністю, які подорожують самотійно або з супроводом.

З урахуванням результатів дослідження діяльності ФОП Дворнікова Ю.О. за 2023–2024 рр., ключовим сегментом інклюзивного попиту визначено матусь із дітьми, для яких критичними є безпечна логістика, зручний темп подорожі, мінімізація фізичних і часових навантажень, а також прогнозованість сервісу.

У методичному плані формування інклюзивного туристичного продукту доцільно структурувати за чотирма взаємопов'язаними блоками: маршрут, програма перебування, логістика та сервісна модель обслуговування. Такий підхід дозволяє системно описати продукт, оцінити його відповідність принципам безбар'єрності та забезпечити можливість подальшого тиражування або масштабування. У таблицях нижче представлено узагальнену характеристику інклюзивного туристичного продукту, розробленого для ФОП Дворнікова Ю.О. з урахуванням ролі турагента, можливостей партнерської мережі та бюджетних обмежень малого бізнесу.

Базовим елементом інклюзивного туристичного продукту є маршрут, який має забезпечувати фізичну, часову та психологічну доступність подорожі. Для маломобільних груп, зокрема сімей з маленькими дітьми, пріоритетними є короткі дистанції, мінімальна кількість пересадок, наявність

доступної інфраструктури та можливість оперативного коригування плану подорожі. У межах діяльності ФОП Дворнікова Ю.О., яка функціонує як турагент, маршрут формується шляхом відбору та комбінування пропозицій партнерів із підтвердженими або прогнозовано доступними умовами (рисунок 3.2).

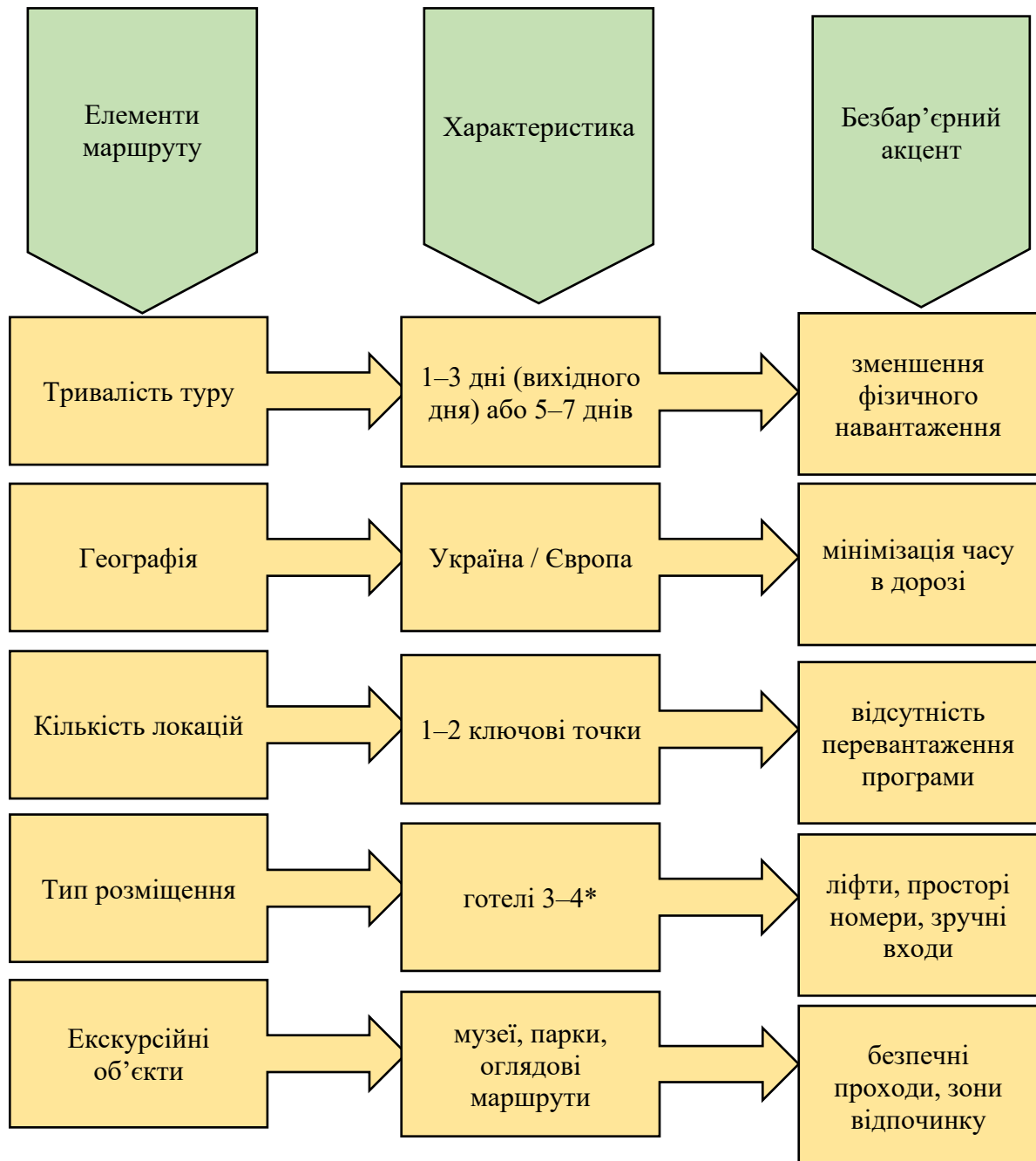


Рисунок 3.2 – Характеристика маршруту інклюзивного туристичного продукту для маломобільних груп

Джерело: сформовано та згруповано автором

Запропонований маршрут орієнтований на зниження мобільних бар'єрів і підвищення комфорту подорожі, що робить його придатним для широкого кола маломобільних туристів без звуження ринкового потенціалу продукту.

Щодо програми інклюзивного туру, то вона має бути чітко структурованою, передбачуваною та адаптивною. Для сімей з дітьми важливою є наявність пауз, альтернативних активностей і можливість зміни темпу. У ролі турагента ФОП Дворнікова Ю.О. виконує функцію інтегратора програми, узгоджуючи всі елементи з партнерами та клієнтами (таблиця 3.5).

Таблиця 3.5 – Програма інклюзивного туристичного продукту (приклад)

День	Основні активності	Адаптаційні елементи
День 1	заїзд, поселення, прогулянка	раннє поселення, відсутність нічних переїздів
День 2	оглядова екскурсія, дозвілля	скорочена тривалість, зони відпочинку
День 3	вільний час, виїзд	гнучкий графік виїзду

Джерело: сформовано та згруповано автором

Адаптована програма перебування дозволяє зменшити стрес і перевтому клієнтів, підвищуючи загальну задоволеність туристичним продуктом і ймовірність повторних звернень.

Логістичне забезпечення є одним із найбільш чутливих елементів для маломобільних туристів. Для турагента важливо не забезпечувати транспорт безпосередньо, а обирати та координувати найбільш доступні логістичні рішення партнерів (таблиця 3.6).

Таблиця 3.6 – Логістичне забезпечення інклюзивного туристичного продукту

Компонент	Рішення	Безбар'єрний ефект
Транспорт	прямі рейси / автобуси з мін. зупинками	зменшення пересадок
Трансфери	індивідуальні або мікрогрупи	безпечна посадка з дітьми
Часові вікна	денні переїзди	комфорт і безпека
Багаж	допомога з колясками	зниження фізичних навантажень

Джерело: сформовано та згруповано автором

Раціонально організована логістика значно знижує бар'єри подорожі та підвищує довіру клієнтів до туристичного агентства.

Сервісна модель інклюзивного туристичного продукту у діяльності ФОП Дворнікова Ю.О. ґрунтується на принципі розширеного супроводу клієнта та персоналізації комунікації. Саме сервіс є тим елементом, який компенсує обмеженість впливу турагента на фізичну інфраструктуру (таблиця 3.7).

Таблиця 3.7 – Сервісна модель інклюзивного туристичного продукту

Етап	Дії турагента	Цінність для клієнта
До поїздки	консультація, чек-лист доступності	впевненість у виборі
Під час	онлайн-підтримка	швидке вирішення питань
Після	збір фідбеку	відчуття турботи

Джерело: сформовано та згруповано автором

Сервісна модель, орієнтована на супровід і комунікацію, є ключовою конкурентною перевагою інклюзивного туристичного продукту ФОП Дворнікова Ю.О.

Сформований інклюзивний туристичний продукт демонструє, що навіть у межах діяльності малого турагентства можливо створити системну безбар'єрну пропозицію, адаптовану до потреб маломобільних груп, зокрема сімей з маленькими дітьми. Поєднання доступного маршруту, збалансованої програми, раціональної логістики та клієнтоорієнтованої сервісної моделі формує додану соціальну й економічну цінність, сприяє диверсифікації туристичного портфеля та зміцнює конкурентоспроможність ФОП Дворнікова Ю.О. у перспективі 2026 року.

Таким чином, розроблений інклюзивний туристичний продукт може розглядатися не лише як інструмент підвищення доступності туристичних послуг, але й як практичний механізм адаптації бізнес-моделі ФОП Дворнікова Ю.О. до сучасних соціально-демографічних змін попиту. Його впровадження створює передумови для стабілізації клієнтського потоку, формування довгострокової лояльності та розширення цільових сегментів без суттєвого

зростання операційних витрат. Це, у свою чергу, обумовлює доцільність подальшої оцінки економічної ефективності запропонованих заходів і їх впливу на стійкість та конкурентоспроможність підприємства.

Для оцінювання рівня безбар'єрності туристичних послуг ФОП Дворнікова Ю.О. використано системно-процесний підхід, який дозволяє розглядати доступність як безперервний ланцюг взаємодії клієнта з підприємством. Запропонована модель відображає ключові складові безбар'єрного сервісу — організаційну, інформаційно-комунікаційну, цифрову, сервісну, партнерську та індивідуалізаційну доступність — у їх логічній послідовності та взаємозв'язку. Така структура відповідає сучасним європейським підходам до доступного туризму, закріпленим у стандарті ISO 21902:2021, де наголошується на необхідності охоплення всього туристичного ланцюга, а не окремих його елементів. Модель дозволяє ідентифікувати як сильні сторони діяльності підприємства, так і потенційні «вузькі місця», що обмежують повноцінну участь людей з інвалідністю та маломобільних груп у туристичних послугах. Крім того, вона створює аналітичне підґрунтя для формування цільових управлінських рішень і практичних рекомендацій щодо підвищення рівня безбар'єрності у діяльності малого туристичного бізнесу.

Рисунок демонструє, що безбар'єрність туристичних послуг формується як послідовний і взаємозалежний процес, у якому недоопрацювання хоча б одного елемента (інформаційного, цифрового, сервісного або партнерського) знижує загальний рівень доступності туристичного продукту. Для ФОП Дворнікова Ю.О. ключовими сильними сторонами є організаційна гнучкість, індивідуалізація турів та розвинені цифрові канали комунікації, які створюють основу для інклюзивного обслуговування.

Водночас схема чітко ідентифікує напрями, що потребують системного посилення, зокрема — стандартизацію інформаційно-комунікаційної доступності, підвищення сервісної компетентності персоналу у сфері інклюзивної взаємодії та розширення партнерської мережі доступних турпродуктів.



Рисунок 3.3. – Модель безбар'єрності туристичних послуг
ФОП Дворнікова Ю.О.

Джерело: побудовано та запропоновано автором

Таким чином, модель слугує аналітичним інструментом для переходу від фрагментарних інклюзивних рішень до цілісної системи безбар'єрного туристичного середовища, що може бути масштабована на регіональному рівні.

3.3 Розрахунок економічної ефективності впровадження заходів з підвищення безбар'єрності туристичних послуг ФОП Дворнікова Ю.О.

Економічна доцільність впровадження заходів безбар'єрності є ключовою умовою їх практичної реалізації для малого туристичного бізнесу. Для ФОП Дворнікова Ю.О., яка функціонує у форматі турагентства, впровадження інклюзивних рішень не передбачає значних капіталовкладень в

інфраструктуру, а ґрунтується переважно на організаційних, сервісних, інформаційних і цифрових змінах.

Вихідною базою для розрахунків є фактичний чистий дохід підприємства у 2024 році — 584,8 тис. грн, що дозволяє сформувати бюджет заходів у межах 7–9 % доходу, тобто 40,9–52,6 тис. грн на 2026 рік.

План інвестицій у впровадження заходів безбар'єрності наведений у таблиці 3.8

Таблиця 3.8 – План інвестицій у заходи з підвищення доступності туристичних послуг ФОП Дворнікова Ю.О. у 2026 році

Напрямок заходів	Орієнтовні витрати, тис. грн	Частка від доходу, %
Мікроадаптація офісу (зона прийому, маркування, мобільний пандус)	12,0	2,1
Розробка внутрішніх стандартів сервісу та навчання персоналу	6,5	1,1
Цифрова та інформаційна доступність (сайт, контент, шаблони)	9,0	1,5
Формування інклюзивних турпродуктів (прототипи)	10,0	1,7
Маркетинг і позиціонування «доступно/сімейно»	12,5	2,1
Разом	50,0	8,5

Джерело: сформовано та розраховано автором

Дані таблиці 3.8 свідчать, що реалізація комплексу заходів з підвищення доступності туристичних послуг ФОП Дворнікова Ю.О. у 2026 році є фінансово обґрунтованою та відповідає можливостям малого туристичного бізнесу, оскільки загальний обсяг інвестицій становить 8,5 % від річного доходу підприємства. Структура витрат є збалансованою та орієнтованою не лише на мінімальні архітектурні адаптації, але й на розвиток сервісної, цифрової та маркетингової складових, які мають довгостроковий ефект і не потребують значних капіталовкладень. Запропонований інвестиційний план формує основу для системного впровадження безбар'єрного підходу в діяльність ФОП, підвищує якість обслуговування маломобільних груп і

створює передумови для зростання конкурентоспроможності та фінансової стійкості підприємства у середньостроковій перспективі. Загальний обсяг інвестицій у безбар'єрні заходи не перевищує економічно допустимого рівня для малого підприємства та відповідає реальним фінансовим можливостям ФОП.

Упровадження безбар'єрних та сімейно орієнтованих рішень спрямоване на:

- зростання кількості звернень;
- підвищення конверсії консультацій у продаж;
- розширення середнього чеку за рахунок комплексних послуг.

На основі результатів попереднього аналізу та ринкових тенденцій прогнозується зростання доходу на 12–18 % у 2026 році (таблиця 3.9).

Таблиця 3.9 – Прогноз економічних результатів впровадження заходів

Показник	Значення
Базовий дохід (2024 р.), тис. грн	584,8
Очікуване зростання доходу, %	12–18
Прогнозований приріст доходу, тис. грн	70,2–105,3
Прогнозований дохід у 2026 р., тис. грн	655,0–690,0

Джерело: сформовано та розраховано автором

Наведені в таблиці 3.9 прогнозні розрахунки свідчать, що впровадження заходів з підвищення доступності туристичних послуг має потенціал забезпечити стабільне зростання доходів ФОП Дворнікова Ю.О. у 2026 році на рівні 12–18 %, що відповідає загальним тенденціям розвитку клієнтоорієнтованого та інклюзивного туризму. Прогнозований приріст доходу в обсязі 70,2–105,3 тис. грн перевищує заплановані інвестиційні витрати, що підтверджує економічну доцільність реалізації запропонованих заходів. Таким чином, формування безбар'єрного туристичного продукту та підвищення доступності сервісів виступають не лише соціально значущим, але й фінансово ефективним напрямом розвитку діяльності ФОП Дворнікова Ю.О.

Оцінка терміну окупності заходів є завершальним етапом економічного обґрунтування доцільності впровадження проєктних рішень з підвищення доступності туристичних послуг ФОП Дворнікова Ю.О. Розрахунок здійснюється на основі зіставлення загального обсягу інвестицій із мінімальним прогнозованим приростом доходу, отриманим у результаті реалізації інклюзивних і безбар'єрних заходів. Такий підхід дозволяє визначити часові межі повернення вкладених коштів і оцінити фінансову привабливість запропонованих управлінських рішень для малого туристичного бізнесу.

Розрахунок терміну окупності запропонованих заходів для ФОП Дворнікова Ю.О. (таблиця 3.10)

Таблиця 3.10 – Оцінка терміну окупності заходів

Показник	Значення
Загальні інвестиції, тис. грн	50,0
Мінімальний річний приріст доходу, тис. грн	70,2
Орієнтовний термін окупності	8–9 місяців

Джерело: сформовано та розраховано автором

Дані таблиці 3.10 свідчать, що за загального обсягу інвестицій у 50,0 тис. грн і мінімального очікуваного річного приросту доходу на рівні 70,2 тис. грн орієнтовний термін окупності заходів становить 8–9 місяців. Такий показник є прийнятним і навіть високоефективним для малого туристичного підприємства, оскільки забезпечує повернення вкладених коштів у межах одного фінансового року. Отримані результати підтверджують економічну доцільність реалізації заходів з формування безбар'єрного туристичного середовища та їх здатність одночасно генерувати соціальний і фінансовий ефект.

Запропоновані заходи з підвищення безбар'єрності туристичних послуг є економічно доцільними, швидко окуповуються та створюють фінансову основу для сталого розвитку підприємства без підвищення ризиків.

3.4 Оцінка впливу запропонованих рішень на стійкість, конкурентоспроможність і соціальний ефект підприємства

Запропоновані заходи у попередніх підрозділах мають комплексний вплив, який виходить за межі короткострокового фінансового ефекту. Їх реалізація формує довгострокову стійкість бізнес-моделі ФОП Дворнікова Ю.О., посилює конкурентні переваги та створює значущий соціальний ефект.

Оцінювання впливу заходів з формування безбар'єрного туристичного середовища на конкурентні позиції ФОП Дворнікова Ю.О. є необхідним для визначення їх стратегічної цінності в довгостроковій перспективі. У таблиці 3.11 узагальнено ключові напрями впливу безбар'єрних рішень на ринкову стійкість, конкурентоспроможність, трансформацію бізнес-моделі та рівень клієнтської лояльності. Такий підхід дозволяє простежити не лише фінансові наслідки впровадження заходів, а й якісні зміни у позиціонуванні підприємства на туристичному ринку.

Таблиця 3.11 – Вплив заходів безбар'єрності на конкурентні позиції ФОП Дворнікова Ю.О.

Напря́м впливу	Результат
Ринкова стійкість	зниження залежності від сезонності
Конкурентоспроможність	чітка ніша «доступно / сімейно»
Бізнес-модель	перехід до сервісно-ціннісної моделі
Лояльність клієнтів	повторні звернення та рекомендації

Джерело: сформовано автором

Результати, наведені в таблиці 3.12, свідчать, що впровадження безбар'єрних заходів сприяє підвищенню ринкової стійкості ФОП Дворнікова Ю.О. за рахунок зменшення залежності від сезонних коливань попиту. Формування чіткої ніші «доступно / сімейно» забезпечує зростання конкурентоспроможності та дозволяє перейти від класичної агентської моделі до сервісно-ціннісної бізнес-моделі, орієнтованої на довгострокові відносини з клієнтами. Посилення лояльності, що проявляється у повторних зверненнях

і рекомендаціях, створює сталу клієнтську базу та підвищує нематеріальні конкурентні переваги підприємства.

Безбар'єрні туристичні продукти мають виражений соціальний ефект, оскільки сприяють:

- включенню маломобільних груп у туристичну активність;
- зниженню психологічних і інформаційних бар'єрів;
- формуванню культури доступного туризму на регіональному рівні.

Впровадження безбар'єрних та інклюзивних рішень у діяльності ФОП Дворнікова Ю.О. має виражений соціальний ефект, який виходить за межі суто економічних результатів підприємства. Насамперед це проявляється у розширенні можливостей участі у туристичній діяльності для маломобільних груп населення, зокрема сімей з маленькими дітьми, осіб похилого віку та людей з тимчасовими або постійними обмеженнями мобільності. Туризм у такому форматі перестає бути елітарною або фізично недосяжною послугою та трансформується у доступний інструмент відновлення, соціалізації та підвищення якості життя.

Соціальна значущість запропонованих рішень полягає у зміні підходу до сприйняття маломобільних туристів — від «складної» категорії клієнтів до повноцінного сегмента ринку з чіткими потребами та потенціалом розвитку. Формування інклюзивних туристичних продуктів сприяє зменшенню соціальної ізоляції, розвитку культури толерантності та відповідального сервісу, а також підвищує рівень довіри між бізнесом і суспільством. Для батьків із маленькими дітьми це означає можливість безпечного та прогнозованого відпочинку без додаткового психологічного навантаження.

На рівні громади та регіону соціальний ефект проявляється у формуванні позитивного прикладу малого бізнесу, який інтегрує принципи безбар'єрності у повсякденну господарську діяльність без значних капіталовкладень. Така модель може бути тиражована іншими туристичними агентствами та сервісними підприємствами м. Дніпро, що сприятиме поступовому формуванню інклюзивної туристичної екосистеми регіону. У довгостроковій

перспективі це підтримує реалізацію національної політики безбар'єрності, зміцнює соціальну згуртованість та підвищує репутацію регіону як простору, дружнього до людей і сімей (таблиця 3.12).

Таблиця 3.12 – Соціальний ефект від впровадження інклюзивних рішень

Категорія	Соціальний результат
Сім'ї з дітьми	підвищення мобільності та якості дозвілля
Люди з інвалідністю	зменшення бар'єрів доступу до туризму
Громада	формування інклюзивних практик
Бізнес-середовище	приклад соціально відповідального підприємництва

Джерело: сформовано автором

Наведені у таблиці соціальні результати свідчать, що впровадження інклюзивних рішень у діяльності ФОП Дворнікова Ю.О. має комплексний позитивний вплив на різні суспільні групи. Для сімей з дітьми та людей з інвалідністю це означає підвищення мобільності, якості відпочинку та реальне зниження бар'єрів доступу до туристичних послуг, що безпосередньо впливає на рівень їх соціальної інтеграції та добробуту.

На рівні громади такі підходи сприяють формуванню інклюзивних практик і поширенню культури безбар'єрності у сфері послуг, тоді як для бізнес-середовища вони створюють приклад соціально відповідального підприємництва, яке поєднує економічну доцільність із суспільною користю. У сукупності це підтверджує, що інклюзивний туризм є не лише інструментом розширення ринку, а й важливим чинником сталого соціального розвитку.

Реалізація безбар'єрних заходів дозволяє ФОП Дворнікова Ю.О.:

- сформувати імідж відповідального та сучасного туристичного агентства;
- залучити нові сегменти: сімейний, інклюзивний, реабілітаційно-оздоровчий;
- посилити партнерські зв'язки з туроператорами, які впроваджують принципи доступності.

Запропоновані рішення забезпечують не лише економічну вигоду, а й формують стійку конкурентну позицію ФОП Дворнікова Ю.О. на

туристичному ринку, посилюють соціальну відповідальність бізнесу та створюють передумови для довгострокового розвитку інклюзивного туризму на регіональному рівні

Висновки до розділу 3

1. У розділі обґрунтовано, що безбар'єрність у туризмі доцільно трактувати як універсальну управлінсько-сервісну стратегію, спрямовану на підвищення якості клієнтського досвіду та розширення ринкових можливостей малого бізнесу, а не виключно як інфраструктурну адаптацію «під інвалідність». Для турагентства ключовими інструментами безбар'єрності виступають стандарти сервісу, інформаційна прозорість, цифрова доступність, коректний партнерський відбір і продуктова адаптація.

2. Встановлено, що пріоритетною цільовою групою у 2023–2024 рр. для ФОП Дворнікова Ю.О. є сім'ї з маленькими дітьми (матусі з дітьми), які фактично належать до маломобільних туристів. Це обумовило практичну спрямованість заходів на усунення «дрібних, але критичних» бар'єрів у точках контакту клієнта з агенцією: прийом і консультація, зрозумілість онлайн-комунікації, прогнозованість маршруту, гнучкість програми та безпечна логістика.

3. Доведено, що залучення туроператорів-партнерів (зокрема приклад Join UP!) до безбар'єрних ініціатив створює мультиплікативний ефект на регіональному рівні: розширюється асортимент доступних продуктів і знижується операційний ризик турагента при формуванні сімейних та інклюзивних турів. У результаті ФОП може інтегрувати безбар'єрні рішення в портфель без значних капітальних інвестицій, спираючись на стандарти, ресурси й практики партнерів.

4. Розроблено узагальнену матрицю напрямів розвитку безбар'єрності на 2026 рік (A–F) та проєкт заходів у межах бюджету 7–9% доходу, що забезпечує реалістичність і керованість впровадження. Запропонований комплекс охоплює: мікроадаптацію офісу, стандарти інклюзивного сервісу, цифрову та

інформаційну доступність, партнерську перевірку доступності та запуск прототипів інклюзивних/сімейних турпродуктів, а також позиціонування «доступно/сімейно».

5. Сформовано дорожню карту впровадження на 2026 рік із логікою поетапності: від запуску «системи безбар'єрності» (стандарти, навчання, реєстр партнерів, маркери) — до мікроадаптації прийому, запуску продуктових прототипів і маркетингових хвиль, завершуючи аудитом результатів та плануванням масштабування. Такий підхід мінімізує ризики перевантаження команди й дозволяє коригувати дії залежно від реакції ринку.

6. Запропонована система KPI забезпечує вимірюваність і контроль результатів за ключовими блоками (офіс, сервіс, цифрові канали, інформація, партнери, продукт). Вона є практично придатною для малого бізнесу, оскільки ґрунтується на простих інструментах моніторингу (чек-листи, анкети, базова онлайн-статистика, контент-аудит), що інтегруються в щоденну роботу без додаткових значних витрат.

7. Економічні розрахунки підтвердили доцільність проекту: заплановані інвестиції 50,0 тис. грн (8,5% доходу 2024 р.) відповідають фінансовим можливостям ФОП; очікуваний приріст доходу 70,2–105,3 тис. грн забезпечує прогнозоване зростання на 12–18% та формує орієнтовний термін окупності 8–9 місяців. Отже, безбар'єрні рішення мають потенціал одночасно створювати соціальну цінність і підсилювати фінансову результативність підприємства.

8. Оцінка впливу рішень показала, що безбар'єрність трансформує конкурентну позицію ФОП: знижується залежність від сезонності, формується чітка ніша «доступно/сімейно», бізнес-модель посилюється за рахунок сервісно-ціннісного підходу, а лояльність клієнтів підтримує повторні продажі та рекомендації. Соціальний ефект проявляється у підвищенні мобільності та якості дозвілля сімей з дітьми, зменшенні бар'єрів доступу до туризму для людей з інвалідністю, поширенні інклюзивних практик у громаді та формуванні прикладу соціально відповідального підприємництва.

ВИСНОВКИ

В результаті виконання кваліфікаційної роботи зроблено наступні висновки:

1. У кваліфікаційній роботі комплексно досліджено проблему формування безбар'єрного туристичного середовища на регіональному рівні в умовах трансформації туристичної сфери України, зумовленої процесами євроінтеграції, децентралізації, воєнними викликами та зростанням кількості людей з інвалідністю й інших маломобільних груп населення. Досягнення мети роботи забезпечено шляхом поетапного вирішення поставлених завдань, що дало змогу сформулювати такі узагальнені висновки.

2. Теоретично обґрунтовано сутність безбар'єрного туризму як системної, багатовимірної концепції, що інтегрує інфраструктурну, транспортну, сервісну, інформаційно-цифрову та нормативно-управлінську доступність. Доведено, що безбар'єрний туризм є якісною характеристикою туристичної екосистеми загалом, а не вузьким сегментом «туризму для окремих груп», і ґрунтується на принципах людиноцентризму, універсального дизайну, недискримінації, партнерства та сталого розвитку.

3. Систематизовано наукові підходи до розмежування понять «доступний», «інклюзивний» і «безбар'єрний» туризм, що дозволило уточнити методологічну базу дослідження. Встановлено, що безбар'єрний туризм є найбільш комплексною моделлю, яка охоплює весь ланцюг подорожі – від планування та бронювання до споживання туристичних послуг і зворотного зв'язку, та відповідає сучасним міжнародним стандартам (ISO 21902:2021, рекомендації UNWTO, Стратегії ЄС з прав осіб з інвалідністю).

4. Визначено ключові компоненти безбар'єрного туристичного середовища на регіональному рівні, серед яких просторово-інфраструктурний, транспортно-логістичний, сервісно-організаційний, інформаційно-цифровий і нормативно-управлінський та партнерський. Обґрунтовано, що ефективність безбар'єрності можлива лише за умови цілісності та узгодженості цих

компонентів, а також активного залучення людей з інвалідністю до процесів планування, тестування та оцінювання туристичних продуктів.

5. Ідентифіковано та класифіковано бар'єри участі людей з інвалідністю та маломобільних груп у туристичних послугах, які мають фізичний, транспортний, інформаційно-комунікаційний, економічний, соціокультурний та організаційний характер. Доведено, що більшість бар'єрів є «сконструйованими» управлінськими та сервісними рішеннями, а не об'єктивними обмеженнями, і можуть бути трансформовані у точки зростання туристичного бізнесу за умови впровадження інклюзивних підходів.

6. Проаналізовано закордонний та український досвід розвитку безбар'єрного туризму, який засвідчив ефективність поєднання державної політики, стандартів універсального дизайну, цифрових інструментів інформування та партнерства з громадськими організаціями. Встановлено, що в Україні сформовано нормативну та стратегічну основу безбар'єрності, однак практичні ініціативи здебільшого мають фрагментарний характер і потребують масштабування на регіональному рівні, зокрема через діяльність малих туристичних підприємств.

7. Надано організаційно-економічну характеристику діяльності ФОП Дворнікова Юлія Олександрівна, яка функціонує як гнучкий суб'єкт малого туристичного бізнесу м. Дніпро, орієнтований на персоналізований сервіс, цифрові канали комунікації та індивідуальний підхід до клієнтів. Визначено, що формат діяльності ФОП створює сприятливі умови для впровадження безбар'єрних та інклюзивних рішень завдяки оперативності управлінських рішень і тісному контакту з кінцевим споживачем.

8. Обґрунтовано доцільність впровадження безбар'єрних підходів у діяльність ФОП Дворнікова Ю.О. як інструменту підвищення конкурентоспроможності, розширення цільової аудиторії, зміцнення лояльності клієнтів і формування позитивного іміджу туристичного підприємства. Доведено, що безбар'єрність має не лише соціальне, а й

економічне значення, сприяючи зростанню туристичних потоків, активізації партнерських мереж та розвитку регіонального туристичного ринку.

9. Практичні рекомендації, розроблені в роботі, мають прикладний характер і можуть бути використані у діяльності малих туристичних підприємств, органів місцевого самоврядування та регіональних туристичних організацій при формуванні безбар'єрних маршрутів, туристичних продуктів і сервісів. Запропоновані заходи узгоджуються з цілями сталого розвитку, Національною стратегією безбар'єрності та сучасними європейськими підходами до відновлення і розвитку туризму.

Загалом результати кваліфікаційної роботи підтверджують, що формування безбар'єрного туристичного середовища є стратегічно важливим напрямом регіонального розвитку України, особливо в умовах післявоєнного відновлення. Малий туристичний бізнес, зокрема на прикладі ФОП Дворнікова Ю.О., може виступати ефективним провайдером інклюзивних змін, трансформуючи принципи безбар'єрності з декларативних у практично реалізовані управлінські та сервісні рішення.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Безугла Л.С., Куваєва Т.В., Герасименко Т.В. Проблеми та перспективи розвитку інклюзивного туризму в Україні та Європі. *Економіка та суспільство*. 2022. Вип. 43. DOI: 10.32782/2524-0072/2022-43-3. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1698>
2. Науменко Л.Ю., Лепський В.В., Макаренко С.В., Борисова І.С., Семененко О.В. Інклюзивний туризм як вид реабілітації: сучасні потреби інвалідів. *Український журнал медико-соціальної експертизи*. 2015. URL: https://repo.dma.dp.ua/5496/1/ujmse_2015_2_7.pdf
3. Michopoulou E., Darcy S., Ambrose I., Buhalis D. Accessible tourism futures: the world we dream to live in and the opportunities we hope to have. *Journal of tourism futures*. 2015. vol. 1 no. 3, pp. 179-188. <https://doi.org/10.1108/jtf-08-2015-0043>
4. Барна М.Ю., Тучковська І.І. Безбар'єрне середовище для осіб з інвалідністю в туризмі. *Вісник Львівського торговельно-економічного університету. Економічні науки*. 2020. №61. С.5-11 <https://doi.org/10.36477/2522-1205-2020-61-01>
5. Омельчак Г.В. Туристична безбар'єрна інфраструктура України: стан, проблеми та перспективи розвитку. *Інновації та технології в сфері послуг і харчування*. 2024 №3 (13). С. 69-75. DOI: [https://doi.org/10.32782/2708-4949.3\(13\).2024.11](https://doi.org/10.32782/2708-4949.3(13).2024.11)
6. Bezuhla L. S., Herasyumenko T. V., Bieloborodova M. V., Nechepurenko M. O. Social innovations of small and medium-sized businesses in Ukraine *Економічний вісник Дніпровської політехніки*. 2024. №2 (86). С. 49-59. <https://doi.org/10.33271/ebdut/86.049>
7. Безугла, Л., Куваєва, Т., & Герасименко, Т. (2022). Проблеми та перспективи розвитку інклюзивного туризму в Україні та Європі. *Економіка та суспільство*, (43). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-43-3>

8. Darcy S., Dickson T. A Whole-Of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*. 2009. 16(1), 32-44. <https://doi.org/10.1375/jhtm.16.1.32>
9. Юхновська Ю.О., Риженко О.М., Омельчак Г.В. Напрями формування безбар'єрного середовища в туризмі для людей з інвалідністю: теоретичні аспекти. *Review of transport economics and management*. 2023. Iss. 10(26). URL: <https://pte.ust.edu.ua/article/view/300234>
10. Журило М.А., Антонов С.В., Ткачек В.В. Формування інклюзивного туристичного середовища в Україні. *Український журнал прикладної економіки та техніки*. 2024. Т. 9. № 4. С. 288–291. URL: https://ujae.org.ua/wp-content/uploads/2025/01/ujae_2024_r04_a43.pdf
11. Омельчак Г.В. Аналіз сучасного стану безбар'єрного туристичного середовища України. *Review of transport economics and management*. 2024. Iss. 11(27). URL: <https://pte.ust.edu.ua/article/view/309812>
12. Безбар'єрний туризм: як нацпарки розвивають інклюзивний простір. Міністерство захисту довкілля та природних ресурсів України. URL: bit.ly/3I0mTlw
13. У Бучі голова громади разом із ветераном протестували майбутній безбар'єрний маршрут. Рух без бар'єрів» - дайджест новин. URL: https://mindev.gov.ua/news/rukh-bez-barieriv-daidzhest-novyn_3010
14. Tourism and related services — Accessible tourism for all — Requirements and recommendations URL: https://www.iso.org/standard/72126.html?utm_source=chatgpt.com
15. Report on damages and losses to infrastructure from the destruction caused by Russia's military aggression against Ukraine as of June 2023. URL: <https://cutt.ly/Vtpv6ad3>
16. Union of equality: Strategy for the rights of persons with disabilities 2021-2030. URL: <https://cutt.ly/otpv6jIw>
17. Розпорядження від 14 квітня 2021 р. № 366-р, Київ «Про схвалення Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на

період до 2030 року». URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/366-2021-%D1%80?utm_source=chatgpt.com#Text

18. 17 Цілей сталого розвитку. URL: https://globalcompact.org.ua/tsili-stijkogo-rozvytku/?utm_source=chatgpt.com

19. Затверджено порядок створення безбар'єрних маршрутів у містах та громадах. URL: https://mindev.gov.ua/news/zatverdzheno-poriadok-stvorennia-bezbarynykh-marshrutiv-u-mistakh-ta-hromadakh?utm_source=chatgpt.com

20. Затверджено методичні рекомендації щодо облаштування безбар'єрних маршрутів. URL: <https://cutt.ly/rtpbrZ1N>

21. Tourism and related services — Accessible tourism for all — Requirements and recommendations URL: <https://cutt.ly/3tpbr2BC>

22. Recommendations for tour operators, travel agencies and travel agents. URL: <https://cutt.ly/stpbtRNF>

23. Розпорядження КМУ від 25.03.2025 №374-р «Про затвердження плану заходів на 2025-2026 роки з реалізації Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року». URL: <https://cutt.ly/gtpbtDHI>

24. Recommendations on Accessible Tourism UNWTO . URL: https://www.accessibletourism.org/resources/accessibilityen_2013_unwto.pdf?utm_source=chatgpt.com

25. UNWTO Recommendations on Accessible Information in Tourism. URL: https://webunwto.s3-eu-west-1.amazonaws.com/2019-08/recommendationsaccesstourismforallenok.pdf?utm_source=chatgpt.com

26. Tourism for all. First International Standard for accessible tourism just published. URL: https://www.iso.org/news/ref2693.html?utm_source=chatgpt.com

27. Accessible tourism in Europe: an interesting economic market, including for mountain destinations. URL: https://euromontana.sky-t.bm-services.com/wp-content/uploads/2014/08/2014_07_10_tourism_accessibility_en_final.pdf?utm_source=chatgpt.com

28. Розпорядження КМУ № 366-р від 14.04.2021 «Про схвалення Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року». URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/366-2021-%D1%80?utm_source=chatgpt.com#Text

29. Безугла, Л.С., Белобородова, М.В. & Герасименко, Т.В. (2022) Формування інклюзивно-реабілітаційного туризму в Україні. *Інновації та технології в сфері послуг і харчування*. 2(6), С. 20-25. URL: <https://journals.chdtu.ck.ua/index.php/itsf/article/view/64>

30. Безугла Л. С., Герасименко Т. В., Андрусів У. Я. Інклюзивний туризм: Європейський досвід. *Український журнал прикладної економіки та техніки*. 2023. Том 8. № 3. С. 293 – 297. <https://doi.org/10.36887/2415-8453-2023-3-44>

31. Барна Н.В. Інклюзивно-реабілітаційний туризм / Н.В. Барна, А.В. Коротєєва. Київ, 2020. 125 с.

32. Join UP! туроператор – тури, туристичні поїздки. URL: <https://joinup.ua/uk>

33. Всесвітньої організації охорони здоров'я. URL: <https://www.who.int/>

34. Національна Стратегія із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/366-2021-%D1%80#Text>

35. Tourism accessible for all in Europe. *Tourism Review*. Ethical: Barrier Free Tourism. 2008. URL: https://www.accessibletourism.org/resources/tourism_review_ethical_april_2008.pdf

36. Golovkova L., Yukhnovska Y., Ryzhenko O. The development of ecological (green) and rural tourism for the disabled people in Ukraine. *Journal of Geology, Geography and Geoecology*. 2023. No. 32 (1). P. 26–35. DOI: <https://doi.org/10.15421/112303>

37. Cerutti S., De Falcob S, & Trono A. Europe without barriers: accessible tourism between places and projects. *Journal of Research and Didactics in*

Geography. 2020. No. 1 (9). P. 115–127. URL: <http://www.j-reading.org/index.php/geography/article/view/246>

38. Острянин 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. *Науковий журнал «Економічний вісник Дніпровської політехніки»*. 2024. №2 (86). С. 184-196 URL: <https://doi.org/10.33271/ebdut/86.184>

39. Бейдик О.О., Топалова О.І. Адаптивний туризм: передумови та перспективи розвитку, лідери Духу і Волі: навч. посіб.. Херсон: ОЛДІ-ПЛЮС, 2017. 402 с.

40. Юхновська Ю., Риженко О., Омельчак Г. Напрями формування безбар'єрного середовища в туризмі для людей з інвалідністю: теоретичні аспекти. *Review of transport economics and management*. 2023. No. 10 (26). P. 60–68. DOI: <https://doi.org/10.15802/rtem2023/300234>

41. Інклюзивний реабілітаційно-соціальний туризм – розвиток нового виду реабілітації осіб з інвалідністю в Україні. URL: <https://novadoba.com.ua/226089-inklyuzyvnyu-reabilitaciyno-socialnyu-turyzm-8722-rozvytok-novogo-vydu-reabilitaciyi-osib-z-invalidnistyu-v-ukrayini.html>

42. Уліганець С., Мельник Л., Шинкаренко У. Безбар'єрний туризм як засіб фізичної реабілітації для людей з інвалідністю на прикладі розробленого активного туру «Підкорення стихій». *Human Geography Journal*. 2021. No. 30. P. 76–84. DOI: <https://doi.org/10.26565/2076-1333-2021-30-08>

43. Кравченко О.О., Войтовська А.І. Інклюзивний туризм : підручник. МОН України, Уманський держ. пед. ун-т імені Павла Тичини. Умань : ЦП Компринт, 2022. 280 с. URL: <https://cutt.ly/6rEs4SLN>

44. Влащенко Н. Проблеми та перспективи розвитку інфраструктури для потреб інклюзивного туризму. *Бізнес Інформ*. 2018. № 9. С. 122-126. URL: <https://cutt.ly/4rEs3E6v>

45. Компанії бренду UPfamily ініціювали проєкт «Подорожі без бар'єрів»: у чому рішення. URL: <https://rubryka.com/2023/07/12/kompaniyi-brendu-upfamily-initsiyuvaly-proyekt-podorozhi-bez-bar-eriv-u-chomu-rishennya/>

46. Затверджено порядок створення безбар'єрних маршрутів у містах та громадах. URL: https://mindev.gov.ua/news/zatverdzheno-poriadok-stvorennia-bezbarierykh-marshrutiv-u-mistakh-ta-hromadakh?utm_source=chatgpt.com

47. Марусей Т.В. Безбар'єрність в туризмі та гостинності в умовах сьогодення: регіональний аспект. *Агросвіт*. 2025. №8. С.147-153. DOI: 10.32702/2306-6792.2025.8.147

48. Гостинність без бар'єрів. Довідник зі створення безбар'єрного середовища у закладах HoReCa. Київ, 2023. 180 с.

49. Ладонько Л., Переверзева А. Понятійнотермінологічні основи інклюзивного туризму як нового напрямку розвитку регіональної економіки. *Економіка та суспільство*, 2021. (28). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-28-51>

50. Методичні рекомендації для суб'єктів, які провадять туристичну діяльність (екскурсійне обслуговування), фахівців туристичного супроводу щодо надання інформації в доступних для осіб з інвалідністю форматах (переклад українською жестовою мовою, субтитрування, аудіокоментування та інші формати подачі інформації для читання та спілкування). Державне агентство розвитку туризму. 2024. 14 с.

51. Програма забезпечення безперешкодного доступу мало мобільних груп населення для об'єктів соціальної та інженерно-транспортної інфраструктур на території Кам'янець-Подільської міської територіальної громади на 2023—2027 роки. Кам'янець-Подільська міська рада. URL: <https://www.kam-pod.gov.ua/>