

## **ДОСТУПНІСТЬ В ТУРИЗМІ ТА ГОСТИННОСТІ: ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТА РЕГУЛЮВАННЯ**

Глобальний етичний кодекс туризму пропагує право всіх людей на рівність в одержанні доступу для споглядання ресурсів планети, що, у свою чергу, є головним постулатом концепції доступного туризму для всіх. За оцінками Всесвітньої організації охорони здоров'я (ВООЗ), 15 % населення світу (приблизно 1 млрд людей) мають інвалідність. За умови демографічного процесу старіння населення в багатьох країнах, кількість людей, що матимуть певні функціональні порушення, лише зростатиме. Завдання туризму в майбутньому передбачатиме створення таких продуктів туризму, послуг і середовищ, які дозволяють користуватися ними людям, незважаючи на будь-які порушення, зокрема опорно-рухового апарату, зору, слуху, когнітивних функцій.

Важливо звернути увагу на те, що інклюзивність та соціальна рівність в туризмі мають базуватись на забезпеченні умов доступності не лише для людей з інвалідністю, а й для інших маломобільних груп: людей з тимчасовою інвалідністю, сімей з малими дітьми, людей похилого віку. Варто відзначити видання ЮНВТО щодо принципів, інструментарію та кращих практик доступного туризму для всіх [1]. У своїй діяльності ЮНВТО керується Глобальним етичним кодексом [2], який є фундаментом стійкого розвитку та доступності туризму. Згідно з Конвенцією ООН про права людей з інвалідністю, універсальний дизайн визначається як «розробка продуктів, середовищ, програм і послуг, які можуть бути використані всіма людьми максимально можливо без необхідності адаптації чи спеціалізованого проєктування». Поняття доступності використовується найчастіше тоді, коли йдеться про маломобільні групи населення, до яких відносять людей похилого віку, людей з інвалідністю та тимчасовими проблемами здоров'я чи хронічними захворюваннями. Саме ці категорії визначено новими ДБН Інклюзивність будівель і споруд, що вступили в дію в Україні з 1 квітня 2019 р. Впровадження цих ДБН є вагомим кроком до створення реального безбар'єрного середовища в Україні й однією з першочергових вимог у зв'язку з ратифікацією Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю. Ключова ціль інклюзивного туризму полягає у сприйнятті його як туризму доступного для всіх без виключення, без врахування обмежень фізичних можливостей.

На шляху інтеграції до європейського та світового співтовариства Україна ратифікувала низку міжнародних правових актів, які здійснили вплив на формування національної державної політики і практики щодо забезпечення рівних можливостей для всіх громадян, упровадження принципів доступності в різні сфери життєдіяльності осіб з інвалідністю» [3]. Національна стратегія із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року ставить досить серйозні завдання для транспортної галузі, серед них:

– недопущення спрямування коштів державного та місцевих бюджетів на закупівлю обладнання, придбання транспортних засобів і оплату послуг чи робіт, які не передбачають інклюзивності та/або не відповідають принципам сталої міської мобільності;

– стимулювання виробництва вітчизняними підприємствами транспортних засобів, спеціального і допоміжного устаткування для перевезення та переміщення маломобільних груп населення;

– встановлення технічних вимог доступності до громадського транспорту. Включення вимоги доступності до технічної специфікації публічної закупівлі транспортних засобів, а також до ліцензійних умов для підприємств, які здійснюють перевезення пасажирів;

– забезпечення закупівлі залізничних пасажирських вагонів, які відповідатимуть вимогам доступності, а також дообладнання існуючого рухомого складу допоміжними засобами забезпечення доступності шляхом включення вимоги доступності до технічної специфікації публічної закупівлі рухомого складу;

– унормування вимог доступності посадкових майданчиків у державних будівельних нормах, а також забезпечення проектування та будівництва посадкових майданчиків таким чином, що дозволяє маломобільним групам населення самостійний вхід та вихід.

Поки що найкраще адаптований для потреб маломобільних груп населення міський транспорт у великих містах: згідно статистичних даних за 2021 р. 66,5% від загальної кількості тролейбусів та 63,9% трамвайних вагонів можуть використовуватись для поїздок такими групами населення. Дещо гірша ситуація в метрополітенах України – лише 36,1% вагонів адаптовані. І лише 15,3% автобусів, що використовуються в якості громадського транспорту, можуть приймати маломобільних пасажирів. Найгірша ситуація на залізничному транспорті – 9,3% рухомого складу адаптовані для перевезень маломобільних груп населення. На жаль, більшість пасажирських вагонів, які зараз експлуатуються на просторах українських залізниць виготовлені ще в 1980-1990-х роках, коли держава не дуже цікавилась питаннями безбар'єрності, а отже і в технічних завданнях не прописувались такі вимоги. Однак, після прийняття нової стратегії ситуація має змінитись на краще. Проблема не лише у самих вагонах, а й у не достатній адаптованості вокзалів та посадочних платформ. Поки що бачимо певні зрушення у вирішенні цих проблем на вокзалах великих обласних центрів. Необхідно поступово перевести увесь залізничний транспорт на низькопідлоговий формат, так як це зроблено в країнах ЄС.

Важливо забезпечити наявність доступних туристичних об'єктів у всіх напрямках і надати чітку та доступну інформацію про них мандрівникам, які планують та бронюють своє перебування та заходи. Згідно з дослідженням Eurobarometer у 2021 році, 39% громадян ЄС вважають, що інформацію про доступність туристичних послуг досить важко або дуже важко знайти. Розробка адаптованих засобів розміщення може забезпечити конкурентну перевагу з огляду на ці специфічні ринки, водночас дозволяючи ширшим групам людей насолоджуватися відвідуванням різних регіонів і культурним досвідом. Наприклад, Національною туристичною організацією України (тут і далі – НТОУ) розроблено методичні рекомендації «Доступне проектування. Застосування шрифту Брайля на інформаційних вказівниках, обладнанні та приладах (відповідно до ISO 17049:2013)» [4] з метою підвищення якості туристичних послуг в Україні, збільшення їх доступності для людей з особливими потребами та гармонізації діяльності в сфері туризму із відповідною сучасною міжнародною практикою.

Логічним продовженням процесу інституалізації соціальної відповідальності індустрії гостинності стало прийняття нових стандартів ДСТУ: «Туризм та пов'язані з ним послуги. Готелі. Вимоги до послуг» [5] та «Туризм та супутні послуги. Система управління сталим розвитком закладів розміщення. Вимоги» [6]. В цих стандартах містяться детальні вказівки щодо забезпечення відповідальності, доступності та сталого розвитку для підприємств індустрії гостинності.

#### **Список використаних джерел:**

1. UNWTO. World Committee on Tourism Ethics (WCTE). URL: <https://www.unwto.org/world-committee-tourism-ethics>
2. UNWTO. Global Code of Ethics for Tourism. URL: <https://www.unwto.org/global-code-of-ethics-for-tourism>
3. Іванова О., Сеньків М. Доступний туризм для всіх у Європейському Союзі. Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. № 1(74). 2019. С. 66-74. <http://doi.org/10.17721/1728-2721.2019.74.12>
4. НТОУ. Методичні рекомендації «Доступне проектування. Застосування шрифту Брайля на інформаційних вказівниках, обладнанні та приладах (відповідно до ISO 17049:2013). URL: <https://ntou.ua/assets/files/ntou-guidelines-05-01-2020-breille.pdf>
5. ДСТУ ISO 22483:2022 Туризм та пов'язані з ним послуги. Готелі. Вимоги до послуг (ISO 22483:2020, IDT)
6. ДСТУ ISO 21401:2020 Туризм та супутні послуги. Система управління сталим розвитком закладів розміщення. Вимоги (ISO 21401:2018, IDT)