

УДК 316.4:640

С. А. Александрова

к. пед. н., доцент кафедри туризму та готельного господарства
Харківський національний університет міського господарства
імені О.М. Бекетова

ІНКЛЮЗИВНИЙ ТУРИЗМ В УКРАЇНІ ЯК НАПРЯМОК СОЦІАЛІЗАЦІЇ БІЗНЕСУ

Стаття присвячена проблемі інклюзивного туризму в Україні як напрямку реалізації соціальної відповідальності бізнесу. Метою статті є обґрунтування важливості розвитку безбар'єрного туризму як для суспільства, так і для бізнесу, означення кола соціальних проблем, які можливо вирішити шляхом розвитку цього сегменту туризму.

Виявлено основні позитивні наслідки від розвитку інклюзивного туризму (для суспільства і для суб'єктів господарювання), який є соціальним завданням не лише з точки зору забезпечення прав людей з особливими потребами, а й з позиції забезпечення економічного зростання й зайнятості. Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості використання висновків та рекомендацій для розвитку інклюзивного туризму в регіоні, країні, у діяльності підприємств туристської індустрії з метою забезпечення їхнього сталого розвитку.

Ключові слова: соціальна відповідальність, соціалізація бізнесу, туристська індустрія, інклюзивний туризм, туризм для всіх, безбар'єрне середовище, особи з особливими потребами

INCLUSIVE TOURISM IN UKRAINE AS A WAY OF BUSINESS SOCIALIZATION

The article is devoted to the problem of inclusive tourism in Ukraine, as the direction of the realization of the social responsibility of business. The purpose of the article is to justify the importance of development of barrier free tourism, either for society or for business. The article examines the determination of social issues that is possible to solve by developing this segment of tourism. There have been discovered the main positive consequences of the development of inclusive tourism (for society and business entities as well), which is a social task not only from the point of view of ensuring the rights of people with special needs, but also from the standpoint of ensuring economic growth and employment.

The practical significance of the results is the ability to use the findings and recommendations for the development of inclusive tourism in the region, country, in the activities of enterprises of the tourism industry to ensure their sustainable development.

Keywords: social responsibility, business socialization, tourism industry, inclusive tourism, tourism, for all, without barrier

Постановка проблеми. Сучасні заклики розвитку як світового, так і вітчизняного суспільства обумовлюють актуальність питань соціальної

відповідальності суспільства, соціалізації бізнесу. В умовах загострення зокрема соціальних проблем в Україні відбувається переосмислення ролі бізнесу у соціальній сфері.

Соціальна відповідальність – це регулююча система суспільних відносин, історично сформований соціальний механізм, частиною якого є соціальна відповідальність бізнесу [1].

Соціалізація бізнесу передбачає певний рівень добровільного реагування організації на соціальні проблеми; етичну поведінку, відповідальність і соціальну спрямованість діяльності компаній [2]; застосування соціальних технологій, спрямованих на перебудову внутрішніх бізнес-процесів з орієнтацією на вимоги та потреби зовнішніх контрагентів.

Актуальність цієї проблеми на рівні країни обумовлюється також інтеграцією України в європейську спільноту (для якої характерним є більш розвинений інститут соціальної відповідальності), необхідністю гармонізації, усунення конфліктів та покращення життя населення.

На основі соціальної відповідальності має бути організована вся система взаємовідносин в Україні. Соціальна орієнтація підприємств має стати новою філософією бізнесу нашої країни, шляхом до суспільного добробуту.

На рівні підприємств, які ведуть господарську діяльність в умовах жорсткої конкуренції, соціальна відповідальність є суттєвим чинником поліпшення репутації компанії серед стейкхолдерів, забезпечення її сталого розвитку, нарощування конкурентних переваг.

Соціальна відповідальність туристського бізнесу полягає у відповідальному ставленні підприємств до власної діяльності, до споживачів, персоналу, ділових партнерів, конкурентів, влади тощо.

Одним із напрямів соціального внеску підприємств туристської індустрії в розвиток суспільства є забезпечення доступності туризму для всіх, тобто інклюзивного туризму.

Метою статті є обґрунтування важливості розвитку туризму для всіх як для суспільства, так і для бізнесу, означення кола соціальних проблем, які можливо вирішити шляхом розвитку цього сегменту туризму.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Питанням розвитку інклюзивного туризму присвячені наукові праці О. Волошинського, І. Горбацьо, М. Дементьєвої, Г. Зоріна, Л. Люзинської, А. Мацелюхи, Д. Петрова, І. Сандовенко, М. Сварника, Є. Холостової, К. Яковлевої та ін. Проте залишається багато невисвітлених питань з цієї проблематики, зокрема не досліджено цей вид туризму у контексті соціалізації бізнесу.

Виклад основного матеріалу. Категорія «туризм, доступний для всіх» закріплена в міжнародних нормативно-правових актах. У якості синонімічних застосовують поняття «туризм для всіх, туризм без бар'єрів (безбар'єрний туризм), доступний туризм, доступний туризм для всіх, інклюзивний туризм тощо».

Провідна міжнародна організація в сфері туризму (ЮНВТО) надає таке визначення: «туризм, доступний для всіх – це форма туризму, яка передбачає процес співробітництва між різними його учасниками, що дозволяє людям з особливими потребами, які мають потребу в доступності (включаючи мобільну, візуальну, слухову та когнітивну складові), функціонувати незалежно, на рівних умовах з іншими членами суспільства, з почуттям власної гідності, шляхом надання туристичних продуктів, послуг і середовища» [3].

В Україні не існує загальноприйнятого визначення інклюзивного туризму, не висвітлюється це питання і в законодавчих актах, окрім відокремлення туризму для інвалідів (закон України «Про туризм»).

Інклюзивний туризм забезпечує дотримання прав і свобод людини, передбачає доступність туристичних об'єктів і установ для всіх категорій споживачів, зокрема щодо пристосування та адаптації інфраструктури для людей з обмеженими фізичними можливостями [4].

Враховуючи те, що туризм для всіх передбачає подолання всіх можливих бар'єрів (фізичних, економічних, психологічних, соціальних тощо), коло споживачів є досить широким. Цей сегмент туризму пропонує послуги для всіх без винятку клієнтів – тих, хто потребує на постійній основі або в певний період часу організації більш комфортних та особливих умов для відпочинку.

Споживачами є:

- особи з обмеженими фізичними можливостями (діти та дорослі);
- люди з тимчасовими проблемами здоров'я;
- особи, які супроводжують інвалідів та маломобільних осіб;
- батьки з маленькими дітьми;
- вагітні жінки;
- особи похилого віку та інші.

Особливої уваги потребує такий сегмент споживачів, які мають певну форму інвалідності, але за показниками фізичного та психічного здоров'я можуть здійснювати подорож за певних умов. За оцінками Всесвітньої організації охорони здоров'я (ВООЗ) це майже 15% населення світу.

Значною є кількість осіб з інвалідністю й в Україні, про що свідчать статистичні показники наведені у таблиці 1.

Таблиця 1

Кількість осіб з інвалідністю в Україні (на початок року) [5]

	2001	2006	2011	2015	2016	2017	2018
1	2	3	4	5	6	7	8
Усього, тис. осіб, у т.ч.	2597,5	2495,2	2710	2568,5	2614,1	2603,3	2635,6

Продовження табл. 1

1	2	3	4	5	6	7	8
1 групи	337,7	337,7	310,5	251,8	250,3	240,6	235,4
2 групи	1337	1128,4	1078,7	915,9	919	900,5	899,2
3 групи	768,5	906,5	1155,7	1249,7	1291,2	1306,2	1341,9
Діти з інвалідністю ³	154,3	122,6	165,1	151,1	153,5	156,1	159
Кількість осіб з інвалідністю (на 1000 населення) ³	53	53	59	60	61	61	62

Так, кількість осіб з інвалідністю у розрахунку на 1000 населення поступово зростає – у 2018 році цей показник збільшився на 16% відносно 2001 року та на 1,6 % у порівнянні з 2017 роком.

У грудні 2006 року Генеральна Асамблея ООН прийняла Конвенцію ООН про права інвалідів, у грудні 2009 року вона була ратифікована Україною та у березні 2010 року набрала чинності. Згідно конвенції [6] неприпустимою є дискримінація стосовно будь-якої особи за ознакою інвалідності, визнається право осіб з інвалідністю брати участь нарівні з іншими в культурному житті.

Проте населення з обмеженими можливостями у всьому світі здавна стикається з проявами дискримінації (фізичної, духовної), соціальною несправедливістю. Гострою є ця проблема і в Україні. Хоча на сьогодні відбувається процес переходу від медичної до соціальної моделі інвалідності, проте здебільшого вітчизняне суспільство має застарілі стереотипи щодо інвалідів – зазвичай таких людей жаліють, але суспільство умисно чи ні здебільшого відмежовується від проблем цієї категорії населення.

В Україні доступність для людей з обмеженими можливостями найчастіше сприймається як забезпечення умов щодо безперешкодного пересування (створення пандусів, забезпечення транспортом), але

важливим є ще й створення соціально-економічних умов, інфраструктурне забезпечення.

Таким чином, при формуванні туристського продукту та наданні послуг з інклюзивного туризму необхідно забезпечити комфорт та безпеку пересування, доступність об'єктів розміщення, харчування, показу, медичне обслуговування, комфортну психологічну атмосферу тощо.

Структура туристського продукту має вмещувати такі основні та додаткові послуги для інвалідів, маломобільних осіб і тих, хто їх супроводжує:

- транспортні послуги;
- послуги розміщення, які відповідають вимогам задля забезпечення комфортного перебування;
- послуги харчування з можливістю забезпечити спеціальне харчування;
- екскурсійні та інші види послуг тощо.

Інклюзивний туризм має сприяти вирішенню проблеми соціальної адаптації людей з обмеженими можливостями, у т.ч. такої важливої категорії як діти, а саме – забезпечувати з дитинства їм можливість долати внутрішні бар'єри, усвідомити себе гідною, важливою, рівноправною часткою суспільства, реалізувати важливу потребу у спілкуванні, яка закладає основи при формуванні особистості і чого часто не вистачає таким дітям. Спілкування забезпечує розвиток властивостей особистості, характеру, здібностей, формування системи соціальних орієнтирів, цінностей.

Саме інклюзивний туризм може стати засобом соціалізації особистості, адже він може забезпечити:

- рухову активність, яка сприяє збереженню та поліпшенню психосоматичного та фізичного здоров'я;

- переключення мислення на оздоровче;
- створення повноцінного середовища спілкування;
- інтеграцію у суспільство;
- формування впевненої особистості з активною життєвою позицією;
- рекреаційну складову, адже туризм сприяє відновленню фізичних та психічних ресурсів людини, дає можливість відволіктися від звичайних занять та способу життя, дізнатися більше про оточуючий світ, рідну та інші культури;
- всебічний розвиток особистості, розширення світогляду тощо.

Слід зазначити, що в Україні з'явилася нова категорія інвалідів – учасників та постраждалих внаслідок АТО (ООС). Інклюзивний туризм може стати для них потужним засобом реабілітації, можливістю оздоровлення, спілкування з людьми, ліквідації наявних психологічних бар'єрів, отримання психологічного задоволення від занять руховою активністю і праці, допомогти відчувати себе активними, потрібними, відчувати жагу до життя [7].

Туризм має мирну спрямованість, дозволяє встановлювати дружні відносини з населенням інших країн, регіонів.

Розвиток сектору інклюзивного туризму є, з одного боку, напрямом соціалізації бізнесу, тобто сприяє забезпеченню комфортних умов для громадян з особливими потребами, з іншого – позитивно впливає на розвиток туристичної індустрії взагалі.

Створення об'єктів безбар'єрного середовища, організація універсального дизайну (у т.ч. у бюджетних готелях) може забезпечити збільшення продажів, доходу від основних, додаткових послуг та від тривалості перебування (зазвичай більш тривалого, ніж у інших категоріях споживачів); підвищення лояльності клієнтів і попиту у низький сезон (адже ця категорія споживачів уникає скупчення людей, високих цін); конкурентні

переваги у порівнянні з конкурентами, які не розвивають цей напрямок; підвищення іміджу та репутації підприємств туристської індустрії.

Таким чином, розвиток інклюзивного туризму є соціальним завданням не лише з точки зору забезпечення прав людей з особливими потребами, а й з позиції забезпечення економічного зростання й зайнятості.

Висновки. Отже, дуже важливо сприяти розвитку інклюзивного туризму як на рівні країни (розробка нормативно-правової бази, яка б регулювала цей сектор туризму), так і на рівні підприємств туристського бізнесу у межах реалізації соціальної відповідальності. Останні несуть значний потенціал у вирішенні низки вищезначених соціальних проблем, адже вони мають можливість забезпечити не лише матеріальну складову, а й створити комфортне психологічне, інформаційне середовище для всіх туристів без винятку.

Список використаних джерел

1. Ткаченко Н. О. Сучасний стан і характеристика соціальної відповідальності підприємницької діяльності [Електронний ресурс] / Н.О. Ткаченко, Н. М. Червоненко, Є. Г. Книш. – Режим доступу: <http://dspace.zsmu.edu.ua/handle/123456789/790>

2. Кіріченко О. Ю. Соціальна відповідальність як чинник сталого розвитку суспільства [Електронний ресурс] / О. Ю. Кіріченко, В. Й. Куценко. – Режим доступу: http://www.confcontact.com/2016-ekonomika-i-menedzhment/1_kirichenko.htm

3. ЮНВТО: Рекомендації по доступному туризму [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.disright.org/sites/default/files/source/12.12.2016/yunvto_rekomendacii_po_dostupnomu_turizmu.pdf

4. Хрущ Ю. М. Туризм для інвалідів: сучасні підходи до визначення поняття [Електронний ресурс] / Ю. М. Хрущ, В. М. Іванова, Р. С. Медведський. – Режим доступу: <http://gj.kherson.ua/archive/6/33.pdf>
5. Соціальний захист населення: статистичний збірник [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.ukrstat.gov.ua/druk/publicat/kat_u/2018/zb/07/zb_szn_2017.pdf
6. Конвенція ООН про права інвалідів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/995_g71/page2
7. Кирилюк І. М. Інклюзивний туризм: особливості та перспективи розвитку [Електронний ресурс] / І. М. Кирилюк. – Режим доступу: https://dspace.udpu.edu.ua/jspui/bitstream/6789/8895/1/incluzovnui_tyruzmu.pdf

REFERENCES

1. Tkachenko N.O. and Chervonenko N.M. and Knysh Ye.H. Suchasnyi stan i kharakterystyka sotsialnoi vidpovidalnosti pidpriemnytskoi diialnostihttp [Current status and characteristics of social responsibility of entrepreneurial activity], Retrieved at [://dspace.zsmu.edu.ua/handle/123456789/790](http://dspace.zsmu.edu.ua/handle/123456789/790) [In Ukrainian]
2. Kirichenko O. Yu. and Kutsenko V. Y. Sotsialna vidpovidalnist yak chynnyk staloho rozvytku suspilstva [Social responsibility as a factor in the sustainable development of society], Retrieved at http://www.confcontact.com/2016-ekonomika-i-enedzhment/1_kirichenko.htm [In Ukrainian]
3. UNWTO: Rekomendatsyy po dostupnomu turyzmu [UNWTO: Recommendations for affordable tourism], Retrieved at http://www.disright.org/sites/default/files/source/12.12.2016/yunvto_rekomendacii_po_dostupnomu_turizmu.pdf [In Ukrainian]
4. Khrushch Yu.M. and Ivanova V.M. and Medvedskyi R.S. Turyzm dlia invalidiv: suchasni pidkhody do vyznachennia poniattia [Tourism for the

disabled: modern approaches to the definition of the concept], Retrieved at : <http://gj.kherson.ua/archive/6/33.pdf> [In Ukrainian]

5. Sotsialnyi zakhyst naseleennia: statystychnyi zbirnyk (2018) [Social protection of the population: statistics], Retrieved at: http://www.ukrstat.gov.ua/druk/publicat/kat_u/2018/zb/07/zb_szn_2017.pdf [In Ukrainian]

6. Konvenciya OON pro prava invalidiv [UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities], Retrieved at: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/995_g71/page2 [In Ukrainian]

7. Kyryliuk I. M. Inkliuzyvnyi turizm: osoblyvosti ta perspektyvy rozvytku [Inclusive tourism: peculiarities and prospects of development], Retrieved at: https://dspace.udpu.edu.ua/jspui/bitstream/6789/8895/1/incluzovnuu_tyruznm.pdf [In Ukrainian]