

**Міністерство освіти і науки України
Одеський національний технологічний університет
Кафедра туристичного бізнесу та рекреації**



КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

на тему «Шляхи організації пізнавальної подорожі до міста Єреван для людей з особливими потребами»

Здобувача Олексія УЛАНОВА

4 курсу МТ-43а групи

Керівники: Ірина КАЛМИКОВА

Олена ВОСКРЕСЕНСЬКА

Кваліфікаційна робота допускається до захисту

Рішення кафедри від 01.06.2023 р., протокол № 10

Завідувачка кафедри ТБтаР _____ Наталя ДОБРЯНСЬКА
(назва кафедри) (підпис) (Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

Одеса – 2023 рік

ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет	<u>Технології вина та туристичного бізнесу</u>
Кафедра	<u>Туристичного бізнесу та рекреації</u>
Ступінь вищої освіти	<u>Бакалавр</u>
Спеціальність	<u>242 Туризм</u>
Освітня програма	<u>Міжнародний туризм</u>

ЗАТВЕРДЖУЮ

Зав. кафедри ТБ та Р
Наталя ДОБРЯНСЬКА

« ____ » _____ 2023р.

**ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА**Уланова Олексія Костянтиновича
ПШБ

1. Тема роботи: Шляхи організації пізнавальної подорожі до міста Єреван для людей з особливими потребами.

Затверджена наказом ОНТУ від 31.08.2022 р., наказ № 506-03.

2. Термін здачі студентом закінченої роботи: «01» червня 2023 р.

3. Вихідні дані роботи: підручники, навчальні посібники, первинні документи, законодавчі та нормативні акти, звіти туристичних підприємств, статистична звітність.

4. Перелік питань, які необхідно розробити:

РОЗДІЛ 1 Інклюзивний туризм – сучасні підходи та тенденції

РОЗДІЛ 2 Потенціал туристичних ресурсів Вірменії

РОЗДІЛ 3 Розробка та просування пізнавального туру до міста Єреван для людей з обмеженими можливостями

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначення обов'язкових креслень):
презентація до кваліфікаційної роботи бакалавра (21 слайд).

6. Консультанти по роботі із зазначенням розділів роботи(для кваліфікаційної роботи бакалавра):

Розділ	Консультант	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Розділ 3	Наталя ДОБРЯНСЬКА	06.02.23	10.05.23

7. Дата видачі завдання – 06.02.2023р.

Керівники _____ Ірина КАЛМИКОВА
(підпис)

_____ Олена ВОСКРЕСЕНСЬКА
(підпис)

Завдання прийняв до виконання _____ Олексій УЛАНОВ
(підпис)

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи бакалавра	Термін виконання етапів роботи
1	Розгляд інформації стосовно інклюзивного туризму	15.02.2023
2	Аналіз міжнародного досвіду розвитку інклюзивного туризму	28.02.2023
3	Надання 1 розділу на перевірку керівнику	09.08.2023
4	Аналіз потенціалу туристичних ресурсів Вірменії	20.03.2023
5	Аналіз пізнавальних подорожей до Єрвану, які пропонують компанії-перевізники	04.04.2023
6	Надання 2 розділу на перевірку керівнику.	21.04.2023
7	Розробка та просування пізнавального туру до міста Єрван для людей з обмеженими можливостями	05.05.2023
8	Перевірка 3 розділу керівником.	10.05.2023

Здобувач _____ Олексій УЛАНОВ
(підпис)

Керівники роботи _____ Ірина КАЛМИКОВА
(підпис)

_____ Олена ВОСКРЕСЕНСЬКА
(підпис)

Несу відповідальність за ідентичність електронного та друкованого варіантів кваліфікаційної роботи, даю згоду на обробку персональних даних та не заперечую проти розміщення кваліфікаційної роботи на офіційних web-ресурсах ОНТУ.

Підтверджую, що в кваліфікаційній роботі відсутні порушення норм академічної доброчесності.

Здобувач-дипломник _____ Олексій УЛАНОВ
(підпис)

АНОТАЦІЯ

до кваліфікаційної роботи бакалавра

Робота містить 86 сторінок, 6 таблиць, 26 рисунків, список літератури з 32 найменувань.

Мета роботи полягає в проведенні комплексного аналізу існуючих методів організації екскурсії по місту Єреван для людей з особливими потребами.

Об'єктом дослідження є інклюзивний туризм.

Предмет дослідження: специфіка розробки та реалізації інклюзивних турів особам з обмеженими можливостями здоров'я.

Завданням роботи передбачено проаналізувати, згрупувати інформацію, статистичні дані, дослідити потенціал інклюзивного туризму в Україні.

Розробити пізнавальний тур в Єреван для людей з обмеженими можливостями.

За результатами виконаної роботи визначено комплекс заходів щодо просування туру.

Кваліфікаційна робота має практичну значимість, тому що матеріали дослідження можуть бути використані туристичними агенціями при підготовці подорожі з Одеси до Єревану. Успішне впровадження нового маршруту матиме велике значення для розвитку інклюзивного туризму в Україні.

Рік захисту роботи 2023.

ANNOTATION

to the qualification work of the bachelor

The work contains 86 pages, 6 tables, 26 figures, a bibliography of 32 items.

The purpose of the work is to carry out a comprehensive analysis of the existing methods of organizing a tour of the city of Yerevan for people with special needs.

The object of research is inclusive tourism.

The subject of the study: the specifics of the development and implementation of inclusive tours for persons with health disabilities.

The task of the work is to analyze, group information, statistical data, and explore the potential of inclusive tourism in Ukraine.

Develop an educational tour to Yerevan for people with disabilities.

Based on the results of the work performed, a set of measures to promote the tour has been determined.

The qualification work has practical significance, because the research materials can be used by travel agencies when preparing a trip from Odesa to Yerevan. The successful implementation of the new route will be of great importance for the development of inclusive tourism in Ukraine.

The year of job protection is 2023.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1 Інклюзивний туризм – сучасні підходи та тенденції.....	11
1.1. Міжнародний досвід розвитку інклюзивного туризму.....	11
1.2. Особливості планування відпочинку для людей з обмеженими можливостями: вимоги до інфраструктури, засобів розміщення, персоналу сфери обслуговування.....	17
1.3. Аналіз пропозицій в сфері туризму для людей з особливими потребами в Україні.....	27
Висновок до 1 розділу.....	32
РОЗДІЛ 2 Потенціал туристичних ресурсів Вірменії.....	35
2.1. Привабливість Вірменії для пізнавального туризму.....	35
2.2. Географічне розташування та історія міста Єреван.....	42
2.3. Пізнавальні подорожі до Єревану, пропоновані компаніями – перевізниками.....	45
Висновок до 2 розділу.....	49
РОЗДІЛ 3 Розробка та просування пізнавального туру до міста Єреван для людей з обмеженими можливостями.....	51
3.1. Маршрут туру.....	51
3.2. Програма туру.....	52
3.3. Розрахунок вартості туру.....	57
3.4. Просування туру.....	61
Висновок до 3 розділу.....	63
ВИСНОВКИ	64
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	68
ДОДАТОК А Тези доповіді на конференцію.....	71
ДОДАТОК Б Маршрут подорожі на карті.....	73
ДОДАТОК В Рекламний буклет туру.....	74
ДОДАТОК Г Презентація.....	75
ДОДАТОК Д Перевірка тексту на плагіат.....	86

ВСТУП

Еволюція поглядів на ставлення до людей, які мають тяжкі порушення здоров'я, змінювалася залежно від соціокультурного контексту епохи. Історія пам'ятає жорстокість античного періоду, негативи капіталізму, звірства фашизму, милосердя християнства. У будь-якому суспільстві люди з фізичними вадами були завжди. Людям із особливими потребами навішувалися образливі ярлики, їхні проблеми намагалися не помічати, замовчувати. І лише у другій половині ХХ століття тема інвалідності стала інтерпретуватися у суспільстві по-новому, інвалідів почали розглядати як повноправних членів суспільства. З'явився термін «інклюзія». З 70-х років ХХ століття і до сьогоднішнього дня на першому плані знаходиться ідея соціальної інтеграції інвалідів. Суспільство прийшло до розуміння, що інваліди – це такі ж люди, як і всі інші, які відрізняються лише наявністю особливих умов задоволення своїх потреб.

За даними Всесвітньої Організації Охорони здоров'я (ВООЗ), сьогодні у світі налічується близько 15% людей з обмеженими можливостями здоров'я (ОМЗ). Від загального людства – це понад мільярд чоловік.

Зрілість суспільства, як у дзеркалі, відбивається у системі ставлення держави та її громадян до проблем людей з інвалідністю. Інклюзивна культура є важливою рисою розвиненого суспільства, вона впливає на багато сфер життя суспільства. Наочно ці процеси можна простежити у сфері туризму. Сам термін «інклюзія» використовується для опису процесу взаємодії людей з обмеженими можливостями здоров'я з людьми без інвалідності у доступному для цієї взаємодії середовищі [4].

Туризм – один із видів активного відпочинку, він дає можливість познайомитися з історико-культурними цінностями, природою рідного краю, збагатитися духовно, сприяє розвитку особистості. Сьогодні безбар'єрне середовище та інклюзивний туризм є зростаючою областю у туристичній галузі. Такий вид туризму починає свій розвиток як у великих містах, так і на периферії. У малих містах інклюзивний туризм особливо допомагає вирішити

спектр проблем людей з ОМЗ. Його рівень розвитку залежить від ступеня готовності взаємодіяти з людьми з ОМЗ нарівні, від доступності довкілля життєдіяльності, зрілості законодавчої бази. Зрештою, інклюзивний туризм є основою для туристичної привабливості країни.

Аналізуючи існуючі теоретичні погляди дослідників у сфері інклюзивного туризму, можна зробити висновок, що ступінь розробленості проблеми у різних країнах світу істотно відрізняється одне від одного. Європейське та американське законодавство чітко формулює вимоги, що пред'являються до створення безбар'єрного середовища та інклюзивних турів, що застосовуються на практиці.

В Україні, незважаючи на наявність законодавчих актів, що регламентують права інвалідів, на практиці стан розвитку інклюзивного туризму залишається досить низьким. Важливе місце у його розвитку займає соціальне підприємництво та діяльність некомерційних організацій (НКО), у яких перетинаються бізнес та благодійність. Саме вони орієнтуються на розвиток інноваційних методів вирішення суспільних проблем, самостійно шукають фінансові джерела, підходять нестандартно до вирішення проблем, за допомогою НКО частково чи навіть повністю покриваються витрати на надання інклюзивних турів.

Аналіз проблем розвитку інклюзивного туризму, особливостей розробки турів для осіб з інвалідністю, а також нестача доступності туристичних послуг для осіб з обмеженими фізичними можливостями зумовлюють актуальність теми випускної кваліфікаційної роботи. Крім того, тема цікава своєю практичною спрямованістю та можливістю розширити адаптивні маршрути на території Вірменії.

Мета роботи полягає в проведенні комплексного аналізу існуючих методів організації екскурсії по місту Єреван для людей з особливими потребами.

Для досягнення поставленої мети визначені наступні завдання:

- вивчити міжнародний досвід розвитку інклюзивного туризму;

- вивчити особливості планування відпочинку для людей з обмеженими можливостями: вимоги до інфраструктури, засобів розміщення, персоналу сфери обслуговування;

- проаналізувати пропозиції в сфері туризму для людей з особливими потребами в Україні;

- визначити потенціал туристичних ресурсів Вірменії;

- порівняти та проаналізувати пізнавальні подорожі до Єревану, пропоновані компаніями-перевізниками;

- розробити пізнавальний тур в Єреван для людей з обмеженими можливостями;

- визначити комплекс заходів для просування туру.

Емпіричною основою дослідження послужили вітчизняні та зарубіжні наукові видання, матеріали періодичної преси з досліджуваного кола питань.

Теоретичну основу дослідження склали праці та монографії вчених в галузі туризму та в інших областях: О.Бейдику, Н.Белоусової, О.Любицевої, Г.Гаврюшенко, А.Колупаєвої, Н.Найди, Н.Софії, И.Ярмощук, І.П.Кульгачова, Б.В.Ємельянова, А.Ю.Олександрової, Т.С.Рагімова, Е.А.Арустамова, О.В.Куропятнік, А.В. Волгіна, А.С.Сушенцова, Н.О.Старкової, М.В.Міронової, А.С.Котової. Використані дані рекламної продукції туристичних операторів Armenia Travel, «Армениян Трип», «Ереван Тревел», Avikotour, TUI Ukraine.

Нормативну основу курсової роботи склалось: Закон України «Про туризм» (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1995, № 31, ст.24) [1]; Указ президента України від 02.03.2001 № 127/2001 «Про підтримку розвитку туризму в Україні» [2]; Указ Президента України від 10.08.2009 року № 973/99 «Про Основні напрями розвитку туризму в Україні до 2025 року» [3].

Об'єктом дослідження є інклюзивний туризм.

Предмет дослідження: специфіка розробки та реалізації інклюзивних турів особам з обмеженими можливостями здоров'я.

Теоритична значимість роботи полягає в методологічній розробці маршруту подорожі.

Кваліфікаційна робота має практичну значимість, тому що матеріали дослідження можуть бути використані туристичними агенціями при підготовці подорожі з Одеси до Єревану. Успішне впровадження нового маршруту матиме велике значення для розвитку інклюзивного туризму в Україні.

Структура роботи відповідає її цілям і включає в себе: вступ, 3 розділи, висновок, список використаних джерел інформації і містить 66 сторінок тексту.

Основні положення даної роботи були викладені в доповіді «Концепція розвитку туристичних ресурсів України для людей з особливими потребами» на ХІХ Всеукраїнській науковій ZOOM-конференції студентів з розділу «Харчові технології» в ОНТУ 12 травня 2023 року (Додаток А).

РОЗДІЛ 1

ІНКЛЮЗИВНИЙ ТУРИЗМ – СУЧАСНІ ПІДХОДИ ТА ТЕНДЕНЦІЇ

1.1. Міжнародний досвід розвитку інклюзивного туризму

Ідея доступності туризму для всіх без винятку розпочала свій розвиток у ХХ столітті. В першу чергу цей процес був характерний для зарубіжних країн, що знайшло своє відображення в появі ряду англomовних термінів, що позначають цей напрямок - "accessible tourism", "barrier-free tourism", "tourism for all", "inclusive tourism". Існує декілька інтерпретацій поняття «інклюзивний туризм», таких як «доступний туризм», «безбар'єрний туризм», «туризм для людей з інвалідністю», «інватуризм», «адаптивний туризм». При цьому суть такого виду соціальної реабілітації не змінюється.

Цей вид туризму набирає обертів у всьому світі, тому що 7% туристів країн світу – люди з інвалідністю [5]. Довідник з туризму для людей з фізичними вадами, випущений у Німеччині в 1993 році, налічує близько 1500 фірм по всьому світу, які надають послуги для людей з інвалідністю у сфері туризму. За оцінкою експертів, попит на ринку туризму, доступного для всіх, зростатиме й у найближчі роки.

Вчені, які працюють в Асоціації інклюзивного реабілітаційно-соціального туризму (ІРСТ), пропонують розглядати інклюзивний реабілітаційно-соціальний туризм як систему заходів, спрямованих на надання особам з інклюзією, особливо особам з інвалідністю, можливості відновлення та розвитку їх фізичного, соціального, духовного, інтелектуального рівня з метою сприяння подальшої інтеграції у суспільство.

Основою концепції інклюзивного реабілітаційно-соціального туризму є універсальний дизайн, сім принципів якого було сформульовано та реалізовано понад 30 років тому архітектором-візочником Роном Мейсоном та його колегами з Державного Університету Північної Кароліни:

1. Рівність та доступність використання.

2. Гнучкість використання.
3. Простота та інтуїтивність використання.
4. Доступно викладена інформація.
5. Терпимість до помилок.
6. Малі фізичні зусилля.
7. Наявність необхідного розміру, місця, простору.

Ці принципи стали основою системи інклюзивного туризму європейського, азіатського та американського туристичних регіонів [6].

У країнах Європи інклюзивний туризм – звичайне явище, тому свої послуги у цій сфері пропонують безліч турфірм, що мають різноманітні спеціалізовані туристичні програми та екскурсії для людей з інвалідністю.

Так, наприклад, у Німеччині з метою розвитку культурно-пізнавального туризму місця дозвілля оснащені з урахуванням потреб маломобільних громадян. У музеях і театрах зазвичай пропонуються крісла-коляски, якими можуть скористатися люди з інвалідністю.

Економічно вигідним у розвиток соціального туризму є не наявність окремих одиничних інфраструктурних елементів, а створена цільова система, що забезпечує доступ людей до повноцінного відпочинку, отже, і до ефективного відновлення фізичних і духовних сил [7].

Дані про зарубіжні країни, у яких найбільш розвинений інклюзивний туризм, зведено до табл. 1.1.

Таблиця 1.1

Зарубіжні країни, у яких найрозвиненіший інклюзивний туризм

Назва країни	Рівень безбар'єрного середовища	Види туризму
Іспанія	Адаптовано всі елементи туристичної інфраструктури майже на 90%	Гірськолижний, вітрильний, науково-пізнавальний, пляжний

Продовж. табл.1.1

Фінляндія	Адаптовано всі елементи туристичної інфраструктури майже на 70%	Сафарі на собаках, конях, чотириколісних мотоциклах, снігоходах (взимку), а також риболовля, веслування, плавання на плотах і лижі), гольф, керлінг
Ізраїль	Адаптовано всі елементи туристичної інфраструктури майже на 85%	Культурно-пізнавальний, пляжний, релігійний
Греція	Адаптовано всі елементи туристичної інфраструктури майже на 65%	Культурно-пізнавальний для незрячих
Угорщина	Адаптовано всі елементи туристичної інфраструктури майже на 65%	Переважає культурно-пізнавальний, пляжний, лікувально-оздоровчий
Чехія	Адаптовано всі елементи туристичної інфраструктури майже на 95%	Культурно-пізнавальний, лікувально-оздоровчий, дотичні стежки у світ, івент-тури (організація міжнародних фестивалів для людей з обмеженими можливостями здоров'я), гірськолижний, скутерний, інтелектуальний
Германія	Адаптовано всі елементи туристичної інфраструктури майже на 95%	Культурно-пізнавальний, лікувально-оздоровчий

Закінчення табл.1.1

Франція	Адаптовано всі елементи туристичної інфраструктури майже на 85%	Культурно-пізнавальний, лікувально-оздоровчий, гірськолижний, скутерний
Великобританія	Адаптовано всі елементи туристичної інфраструктури	Культурно-пізнавальний, лікувально-оздоровчий, інтелектуальний
США	Адаптовано всі елементи туристичної інфраструктури майже на 80%	Культурно-пізнавальний, лікувально-оздоровчий, параолімпійські ігри
Австралія	Адаптовано всі елементи туристичної інфраструктури майже на 75%	Культурно-пізнавальний, екологічний, пляжний, вітрильний, дайвінг

Велика увага до «доступного» культурно-пізнавального туризму приділяється і в Іспанії. Британські турфірми, що спеціалізуються на інклюзивних турах, провели інспекцію в Барселоні і визнали це місто одним із найкращих у світі з погляду туристичної доступності. Було створено спеціальний сайт «Доступний туризм», що містить усі відомості про відповідні поїздки Каталонією, з наданням детальної інформації про 19 туристичних маршрутів, на яких створено необхідні умови для прийому людей з інвалідністю та для людей похилого віку. Технічне оснащення сайту дозволяє людям з інвалідністю (включаючи тих, хто погано бачить) без сторонньої допомоги мати повний доступ до інформації (за рахунок більш контрастного зображення, спеціальних пристроїв для полегшення читання з екрану, аудіо тощо). Зараз сайт доступний шістьма мовами: каталонська, іспанська, англійська, французька, італійська та німецька. Всі центральні вулиці міста обладнані рампами, всі автобуси адаптовані, в готелі є спеціальні номери,

зручні для людей з інвалідністю. Кожна нова станція метро має спеціальне обладнання для людей з обмеженими можливостями [8].

У Фінляндії (регіон Порвоо) знаходиться одразу кілька малих турфірм, які пропонують послуги з організації водного туризму на судах прогулянок, куди можуть піднятися люди на інвалідних візках.

У Франції найбільшого поширення набула така форма соціального туризму, як сільський туризм. Асоціація соціального туризму, яка розвиває цей напрямок, володіє об'єктами відпочинку та пропонує їх за невелику плату своїм пайовикам цілий рік, у тому числі й молоді.

В Австрії найбільшого розвитку отримав спортивно-розважальний туризм. Гірський курорт Тіроль увійшов до числа найбільш пристосованих для інвалідних візків районів Європи, де можна не просто безперешкодно гуляти вулицями та оглядати пам'ятки, а й піднятися на певні гірські висоти і, що найцінніше, займатися всіма доступними для них активними видами спорту на базах відпочинку [8].

Люди-інваліди у Японії більше сприймаються як із додатковими потребами, а чи не з обмеженими можливостями. Існують різні центри реабілітації, які проводять навчання за такими напрямками як: баскетбол для інвалідів-візочників, настільний теніс для людей, позбавлених зору, голбол, батутний спорт для людей з ОМЗ. Всі міжнародні готелі мають необхідний рівень комфорту для людей з обмеженими можливостями. У таксі використовуються спеціальні пристрої, які полегшують колясочникам посадку в автомобіль. Для людей з ОМЗ доступний прокат інвалідних візків, що дозволяє взяти інвалідне крісло в оренду.

У Китаї всі мікроавтобуси чи великі автобуси обладнані рампою чи спеціальним витягом. У Китаї є витяги для інвалідних візків на станціях метро.

Як і в Японії, в Китаї реабілітаційні центри проводять навчання за такими напрямками, як: керлінг, усі види спорту в паралімпійських іграх. Безбар'єрне середовище є у готелях, аеропортах та на залізничних вокзалах: гіді, доглядальниці, медичні сестри, послуги з обробки багажу тощо.

У Південній Кореї основні туристичні місця та визначні пам'ятки передбачають зручності для людей з обмеженими можливостями. Крім того, що вхідні квитки для них безкоштовні, практично всі входи обладнані спеціальними пандусами. У парках розваг обладнано спеціальні пункти медичної допомоги, а також є можливість запиту безкоштовної послуги супроводу.

Більшість прикладів показали, що найбільш узагальнений передовий досвід можна знайти в туристичних напрямках, які ухвалили політику з соціальних питань та захисту прав людей з обмеженими можливостями.

Європа та світова спільнота давно вже стали на шлях активного розвитку «інклюзивного туризму для інвалідів», бо розуміє його незрівнянний внесок у процеси соціальної адаптації та соціалізації осіб з особливими потребами у суспільство. На прикладі ряду цивілізованих країн ми бачимо, що соціальний туризм розвивається у вигляді «асоціативного туризму», організаторами якого є професійні спілки туристичних фірм і асоціації соціального туризму. Основним завданням соціального туризму стала організація дешевих поїздок для людей з низькими доходами. Чималу роль у розвитку соціального туризму зіграли і муніципальні органи влади, створюючи для цього не тільки економічні умови (надання соціально орієнтованому турбізнесу пільг на землю, пільг в частині оподаткування та інші преференції), але й інфраструктурні, в першу чергу, орієнтовані на людей з обмеженими фізичними можливостями. Саме тому, в країнах Європи туризм для цієї категорії громадян - звичайне явище. Свої послуги в цій сфері пропонують безліч турфірм, що мають різноманітні спеціалізовані туристські програми і екскурсії для інвалідів [9].

Світовий досвід переконує - масовість загальнодоступного соціального (інклюзивного) туризму перебиває його дешевизну сумарним припливом і швидкою оборотністю живих грошей, що збільшує зайнятість населення, залучає інвестиції у туризм безпосередньо на місцях, а разом з тим і податкові надходження. Завдяки туризму світові держави багатіють, підтримуючи цю сферу законодавчо вивіреною політикою.

В Україні вкрай рідко порушуються питання, пов'язані з життям, побутом, а тим більше відпочинком людей з обмеженими можливостями. Мало хто вірить, що цей відпочинок може бути активним. В даний час інклюзивний туризм в Україні розглядається як один із методів соціальної реабілітації, який може докорінно змінити життя інваліда, наповнити його змістом, розширити уявлення про навколишній світ, сприяти адаптації людей з інклюзією [10].

Туризм, як важливе соціальне явище сучасності, активно впливає на життєдіяльність суспільства, хоч і залежить від нього. У той же час туризм виконує ще одну дуже важливу функцію – соціально-реабілітаційну по відношенню до людей з інклюзією.

Розглядаючи проблеми інклюзивного туризму, можна констатувати його виняткову важливість та особливість як засоби рекреації та пізнання навколишнього світу.

Інклюзивний туризм має широке охоплення практично всіх видів соціальної (комунікативна, соціально-побутова, соціально-педагогічна, соціально-культурна, соціально-психологічна адаптація) та фізичної реабілітації (оздоровлення, психоемоційний вплив, соціально-побутова, соціально-екологічна реабілітація).

Однак для забезпечення можливостей реалізації подорожей, походів та екскурсій для людей з інвалідністю важливо створити необхідні умови, зробити туризм безпечним та доступним для них [11].

1.2. Особливості планування відпочинку для людей з обмеженими можливостями: вимоги до інфраструктури, засобів розміщення, персоналу сфери обслуговування

Специфіка туристських послуг обумовлена характером взаємин соціального, психологічного, медичного, спортивно-оздоровчого та іншого характеру, які включаються в зміст туристської діяльності при задоволенні

туристичних послуг особам з особливими потребами для забезпечення їх активного соціального функціонування.

Більшість високорозвинених країн світу створюють сприятливі умови для життєдіяльності людей з інвалідністю, що призводить до активізації їх громадської і трудової діяльності, підвищенню достатку і потреб у різного роду сервісному обслуговуванні (у тому числі готельний, ресторанний сервіс, туристичні послуги). Під час розроблення турпродукту необхідно передусім скласти «карту» доступності туристського маршруту, де повинна бути відображена така доступна інформація:

- 1) екскурсійні маршрути, дороги (покриття, переходи, світлофори тощо);
- 2) готелі та інші засоби розміщення, а також підготовленість (професійна компетентність) обслуговуючого персоналу до роботи з туристами з особливими потребами;
- 3) транспорт (його види та адаптованість для людей з інвалідністю);
- 4) інфраструктура парковок, заправних станцій по шляху до точки призначення;
- 5) пункти харчування, місця відпочинку, санітарні зони тощо.

Також слід враховувати, що туризм як для звичайних осіб так для осіб з обмеженими можливостями неможливий без надання екскурсійних послуг, як найбільш ефективного та інформативно-наочного засобу знайомства з об'єктами та місцевостями. Для осіб з обмеженими можливостями саме організовані екскурсії, а не самостійне знайомство з місцевістю є більш актуальними через низку обставин, а саме:

- знайомство з місцевістю проходить під керівництвом кваліфікованого фахівця, який має не тільки професійні знання щодо об'єктів та місцевості в цілому, але й враховує специфічні потреби даної категорії екскурсантів (на відміну від звичайних туристів даному контингенту набагато складніше самостійно організувати цей процес);

- професійний екскурсовод завжди прилаштується під вимоги і потреби щодо змісту та обсягу інформації, методів її подачі;

- при організованому екскурсійному обслуговуванні вирішується проблема транспортування екскурсантів;
- під час організованого екскурсійного обслуговування даного контингенту прокладання маршруту має виключне значення і тому завжди будуть враховані вимоги щодо безперешкодного доступу до об'єктів;
- організоване екскурсійне обслуговування здебільшого передбачає залучення помічників для його здійснення.

З урахуванням характеру різних обмежень життєдіяльності екскурсантів, для обслуговування кожної групи необхідно використовувати спеціалізовані методи, техніку проведення екскурсій та дотримуватись особливих рекомендацій (табл. 1.2), узагальнено на основі [12].

Таблиця 1.2

Спеціальні умови для груп екскурсантів з різними порушеннями

Група	Особливі рекомендації
Екскурсанти з порушеннями опорнорухового апарату	<ul style="list-style-type: none"> - подбати, щоб пандуси при вході в будівлі були чисті, не слизькі, та не загороджені сторонніми предметами; - проходи між залами і в залах музеїв, галерей не повинні бути звужені випадковими предметами; - таблички із зазначенням розташування спеціального туалету повинні бути на видному місці; - при проведенні екскурсії краще, щоб обличчя екскурсовода і екскурсантів були розташовані на одному рівні; - всі потрібні об'єкти (наприклад, вимикачі, ручки, розетки) знаходяться не вище 120 см і не нижче 40 см; - ширина дверей відвідуваних об'єктів не менше 85 см

Екскурсанти з порушеннями мови	<ul style="list-style-type: none"> - рекомендується не перебивати і не виправляти вимову екскурсантів; - не прискорювати запитання екскурсантів і давати відповіді на них не дослухавши до кінця; - під час екскурсії посилено підтримувати візуальний контакт; - не використовувати в тексті екскурсії складні речення; - якщо виникають проблеми в спілкуванні, запитати, чи не хоче екскурсант використати інший спосіб (написати, надрукувати на електронному пристрої)
Екскурсанти зі спастикою	<ul style="list-style-type: none"> - не намагатися надавати допомогу без з'ясування чи є в ній потреба; - не відволікатися, не помічати на мимовільні рухи екскурсантів; - бажано, щоб навколо екскурсантів був вільний простір
Екскурсанти з порушенням слуху	<ul style="list-style-type: none"> - тримати повільний та рівний темп вимови, мати чітку дикцію; - подбати, щоб не заважали сторонні джерела шуму; - під час розмови використовувати прості фрази; - подбати, щоб екскурсанти мали можливість стежити за мімікою та губами; - при повідомленні інформації, яка включає в себе номер, технічний або інший складний термін, краще її написати на аркуші і показати групі; - під час спілкування з повністю глухими людьми за допомогою сурдоперекладача необхідно звертатися безпосередньо до екскурсанта

Закінчення табл.1.2

Екскурсанти з порушенням зору	<ul style="list-style-type: none"> - не робити різких рухів, при появі перешкоди (сходи, яма, калюжа та ін.) попереджувати заздалегідь, злегка зупинившись; - при кожному зверненні називати себе; - говорити спокійним голосом, не уникати погляду в обличчя; - під час загальної бесіди у групі пояснювати, до кого звертаються; - звертатися до сліпого безпосередньо, а не до його супроводжуючого
-------------------------------	---

Інклюзивний туризм має на увазі своє здійснення тільки при наявності безбар'єрного або доступного середовища. Відповідно до Конвенції про права осіб з інвалідністю, а також положенням міжнародної класифікації функціонування, обмежень життєдіяльності та здоров'я: «Доступна середовище – це фізичне оточення, об'єкти транспорту, інформації та зв'язку, дообладнати з метою усунення перешкод і бар'єрів, що виникають у індивіда або групи людей з урахуванням їх особливих потреб. Доступність середовища визначається рівнем її можливого використання відповідною групою населення» [13].

Особливу увагу слід приділити внутрішній інфраструктурі готелю і змісту готельного номера. При виборі готелів та інших засобів розміщення туроператор повинен враховувати наявність в них ліфтів, пандусів і спеціально обладнаних номерів для проживання, мати послуги, що дозволяють гостям виконувати щоденні завдання з повною автономією, самотою і комфортом. Об'єкти туристичної індустрії (засоби розміщення, підприємства харчування, музеї, фізкультурно-оздоровчі тощо), повинні бути так само оснащені пандусами, туалетами для інвалідів, забезпечувати безперешкодність під'їзду і переміщення по їх території, а також всередині будівель і споруд.

При заселенні до готелю адміністрація зобов'язана надати людині з інвалідністю такі умови:

- номер на першому поверсі; якщо такого не знайдеться - підйом на спеціальному ліфті, куди безперешкодно увійде візок;
- спеціальний туалет і ванна кімната з опорами, щоб людина могла триматися;
- ліжко певної висоти; широкі проходи, щоб візок міг вільно проїхати;
- обов'язково наявність майданчика для прогулянок на території готелю;
- паркувальне місце для автотранспорту (позначене спеціальним знаком).

У готелі з якісним сервісом та гарною репутацією обов'язково має бути пандус для заїзду. Що стосується пересування готелем та територією, інвалід завжди може розраховувати на допомогу персоналу, який супроводжує людину туди, куди їй знадобиться (по території готелю). Створення безбар'єрного середовища для інвалідів-візочників — це завдання будь-якого закладу, адже від цього залежить репутація готелю.

Безбар'єрне середовище для інвалідів передбачає широкі проходи для візків, наявність пандусів, спеціальних туалетів з опорами та ліфтів достатньої ширини та вантажопідйомності (рис. 1.1).



Рис. 1.1 В'їзд в готель для людей з обмеженими можливостями

У Європі серед таких мереж можна відзначити Scandic Hotels [14]. Це скандинавська готельна мережа, що базується в Стокгольмі, з її основними готелями на півночі Європи. Мережа присутня в 10 країнах, в загальній складності 160 готелів. Scandic реалізувала концепцію дизайну, таким чином, що він відповідає потребам будь-якої людини з обмеженими можливостями (рис.1.2).



Рис. 1.2 Номер для осіб з обмеженими можливостями у готелі Scandic Hotels

Враховуючи, що кожна інвалідність вимагає різні особливості оформлення дизайну, мережа Scandic встановила загальний стандарт з 101 показника доступності, які застосовується до всіх готелів в мережі. Вжиті заходи щодо забезпечення доступності націлені, по-перше, на більш ніж 50 мільйонів людей в Європі, які мають інвалідність і на літніх громадян, а, подруге, на надання робочих місць людям з обмеженими можливостями.

ILUNION Hotels – іспанська мережа готелів, що заснована в 1988 році і на сьогодні нараховує 22 готелі. Основна мета цієї компанії – надати готелі з універсальної доступністю, щоб всі клієнти, з обмеженнями або без них, могли використовувати як навколишнє їх середовище, так і послуги готелів.

Компанією регулярно проводиться повна діагностика кожного готелю, на основі якої розробляється план дій та заходи, спрямованих на те, щоб всі приміщення готелю були комфортні для використання. Це єдина готельна мережа в Іспанії, яка впровадила універсальний дизайн і доводить, що доступність сумісна з сучасним і привабливим дизайном. Всі співробітники цієї групи готелів пройшли навчання з питань доступності, щоб запропонувати кваліфіковані та високоякісні послуги для своїх клієнтів.

Паралельно в персонал мережі готелів входить кілька людей з обмеженими можливостями. ILUNION Suites і ILUNION Hotel Valencia 3 є першими готелями мережі і мають більше 70% співробітників з обмеженими можливостями [15].

В Сполучених Штатах Америки, великі готельні мережі намагаються дотримуватися не тільки американських але і міжнародних стандартів, так як багато хто з них мають бізнес за кордоном і намагаються підтримувати свій імідж.

Hilton Worldwide – американська компанія, що володіє і управляє мережами готелів і курортів. Бренди, що належать компанії, об'єднують більш ніж 5200 готелів в 105 країнах і включають такі мережі, як Hilton Hotels & Resorts, Conrad Hotels & Resorts, Double Tree by Hilton, Waldorf Astoria Hotels & Resorts, Embassy Suites Hotels, Hilton Garden Inn, Hampton Hotels, Home2 Suites by Hilton, Hilton Grand Vacations, Homewood Suites by Hilton [16].

Однією з тенденцій у сучасному сервісному обслуговуванні сьогодні, що здатна вирішити проблеми доступності сервісу для клієнтів з обмеженими можливостями, є впровадження «Концепції універсального дизайну». Універсальний дизайн – це дизайн, зручний для всіх без винятку: людям з різними формами інвалідності, літнім громадянам, батькам з дитячими колясками [17]. Універсальний дизайн – стратегія, спрямована на проектування та наповнення різних типів середовища, продуктів, комунікацій, інформаційних технологій і послуг, для забезпечення доступності та розуміння всіма покупцями, відповідно для загального використання без необхідності адаптації. Універсальний дизайн: коли простір комфортний для всіх, рис.1.3.



Рис. 1.3 Можливість піднятися самостійно без ліфта

Значний внесок у розвиток філософії універсального дизайну зробив американський архітектор Рон Мейс. Захворівши у дитинстві на поліомієліт, він усе життя провів у візку.

Він ототожнював універсальний дизайн із доступним дизайном. Саме Мейс запровадив цей термін. На його думку, універсальний дизайн не є модерним стилем або чимось унікальним. Головне, все те, що проектується і виробляється, має бути таким, щоб цим повною мірою могла скористатися кожна людина.

Тоді відпадає потреба в облаштуванні спеціального соціального простору для людей з інвалідністю. Відповідно, це заощаджуватиме бюджетні кошти.

У 1989 році в Швеції відбулася конференція промисловців-дизайнерів, на якій було заявлено, що можливості людей з інвалідністю збільшуються, якщо навколишній простір розглядає їхню інвалідність як особливість.

При організації інклюзивного туру, як і будь-якого іншого, в залежності від його програми, використовуються різні види транспорту: автобуси туристичного класу, залізничні та авіаційні засоби пересування, річкові та морські види пасажирського транспорту, а також види легкового автотранспорту. З метою забезпечення безпеки і комфорту до транспортного засобу пред'являється ряд наступних вимог. Необхідно враховувати, що для інвалідів, що мають явно виражені фізичні обмеження (порушення функцій опори і пересування, орієнтації, координації), проблему складають високі підніжки транспортних засобів, сходинок, вузькі двері. У зв'язку з цим, транспортні засоби повинні бути обладнані спеціальними підйомниками, пандусами, додатковими засобами безпеки, зокрема поручнями, фіксаторами для крісел-колясок тощо. Також транспортний засіб оснащується написами, текстовою та графічною інформацією, виконаною великим шрифтом, зокрема із застосуванням рельєфно-крапкового шрифту Брайля.

Персонал туристської організації, що надає туристичні послуги (працівники туристичних фірм, екскурсоводи, гіді, працівники пунктів туристичної інформації), а також працівники управлінської ланки, повинні:

- мати особливі знання, вміння і враховувати в процесі формування та надання туристських послуг особисті особливості туристів з обмеженими фізичними можливостями (фізичний та психічний стан), а також володіти навичками надання першої медичної допомоги;

- мати необхідні лікарські та інші медичні засоби для надання допомоги туристам;

- забезпечувати надання всебічної допомоги у звичайних та надзвичайних ситуаціях;

- створювати атмосферу доброзичливості та гостинності, вміти вирішувати конфліктні ситуації.

При наданні туристських та екскурсійних послуг для туристів з обмеженими фізичними можливостями туристська організація надає спеціально підготовлених інструкторів, гідів та супроводжуючих осіб (наприклад, сурдоперекладачів для глухих та глухонімих). Під час підготовки персоналу до роботи з туристами з обмеженими фізичними можливостями необхідно враховувати вимоги служб медичної реабілітації [18].

Аналіз вимог до інфраструктури показав, що для розробки інклюзивних турів необхідні готелі, що відповідають стандартам універсального дизайну. Тому при розробці туристичного продукту необхідно враховувати, наскільки адаптована інфраструктура населеного пункту, об'єктів розміщення, харчування та атракції під потреби мало мобільних груп населення. Отже, для розвитку інклюзивного туризму повинний бути доступним весь ланцюжок послуг, а насамперед доступність засобів розміщення, доступність транспорту, доступність інформації.

1.3. Аналіз пропозицій в сфері туризму для людей з особливими потребами в Україні

В Україні за офіційною статистикою 2,7 млн людей з інвалідністю (серед них близько 180 тисяч людей на візках). За даними Національної асамблеї інвалідів України, в нашій державі близько 35% людей у віці 60-70 років, які мають ту чи іншу інвалідність внаслідок вікових змін, у 1,5 % наших співгромадян – тимчасова інвалідність, близько 1,5% вагітних, 1,5 % - батьки, бабусі-дідусі з дитячими візочками. Усі ці люди належать до маломобільної групи населення [19].

Ці цифри дають загальну, але досить красномовну картину – скількох клієнтів втрачає бізнес, не враховуючи потреби цих людей.

І це стосується всіх громадських закладів в Україні – кафе, магазинів, перукарень, банків, розважальних центрів, книгарень, дискотек, спортзалів...

Туризм для такої категорії людей у нашій країні є порівняно новим напрямом діяльності, його соціальна значимість зумовлена, зокрема, тим, що кількість осіб із різними видами інвалідності зростає. На сьогодні в сучасному розвиненому світі українцям з обмеженими можливостями важко існувати без допомоги інших. Ізольованість від суспільства, дискримінація, недостатність інформації про свої права та пільги, а також обмеженість в доступі до об'єктів соціальної інфраструктури не дає більшості з них вести активне та повноцінне життя. Туризм може допомогти перевірити можливості свого організму, позбутися накопичених негативних емоцій і поринути у чарівний світ природи, збагатитися культурою та традиціями попередніх поколінь.

Інклюзивний туризм є унікальним засобом рекреації та реабілітації для людей з проблемами здоров'я, так як його функції відповідають реабілітаційним завданням, включають різні механізми адаптації і самоадаптації, за умови активної участі особи з інвалідністю в процесі реабілітації. Ключовими секторами інклюзивної туризму в Україні є реабілітаційний і рекреаційний туризм. У багатьох випадках це передбачає

використання спеціального транспорту, спеціальних засобів комунікації і певної інфраструктури в готелях, на пляжах і інших об'єктах для відпочинку. Найбільш пріоритетні види інклюзивного туризму в Україні наведено в табл.1.3, узагальнено на основі [20].

Таблиця 1.3

Найбільш пріоритетні види інклюзивного туризму в Україні

Види туризму	Особливості
Рекреаційний інвалідний туризм	Категорії людей, які пересуваються на візках, проживання в готелях передбачає спеціальні ліфти і номери, а для екскурсій орендуються автобуси, оснащені підйомниками. Як правило, групу туристів, які мають вади здоров'я, супроводжує досвідчений медпрацівник, а до туристів із вадами слуху та зору прикріплюється сурдоперекладач. Пляжні тури для туристів з обмеженими можливостями повинні бути облаштовані спеціальні роздягальнями, душовими та терасами, обладнані відповідними під'їздами.
Реабілітаційний інвалідний туризм	Через даний вид туризму здійснюється терапія і профілактика психосоматичних захворювань, підтримання фізичної форми і здоров'я. Реабілітаційний туризм впливає на оздоровлення літніх людей і людей з обмеженими можливостями, а також деструктивно впливає на здоров'я і психіку; спрямований на соціальної адаптації для людей з особливими потребами, досягнення ними матеріальної незалежності та їх інтеграції в суспільстві.
Спортивний інвалідний туризм	Спорт дозволяє особам з особливими потребами знову відчути смак життя і позбутися комплексу неповноцінності. Спортивний відпочинок передбачає заняття лікувальною фізкультурою, плаванням, баскетболом, настільним і великим тенісом, при цьому спортзали оснащуються спеціальним обладнанням.
Дитячий інвалідний туризм	Даний вид відпочинку, передбачає виїзд дітей з особливими потребами в спеціалізовані літні табори, екскурсійні поїздки в автобусах підвищеної місткості. Популярним видом відпочинку є реабілітаційні тури.

Україна, як і більшість пострадянських держав, поки що стоїть біля витоків розвитку доступного туризму. У 2021 році Верховна Рада зареєструвала законопроект № 4162 про запровадження поняття інклюзивного туризму до законодавчої бази України, але поки що його було прийнято лише у першому читанні у жовтні 2021 року і по суті залишається лише проектом.

«Інформації про доступний туризм та експертні дослідження в нашій країні практично немає, хоча це перспективний напрямок і самої туристичної галузі, і, що найважливіше, реабілітації людей з обмеженими можливостями», — коментує Владлен Лепський, ініціатор створення асоціації «Інклюзивний реабілітаційно-соціальний туризм », кандидат медичних наук, заслужений лікар України [21].

Розвиток інклюзивного туризму, або ж туризму для всіх в Україні відбувається досить повільно. Багато в чому завдячуючи нерозвиненій інфраструктурі, зокрема – відсутності підйомників у метро, театрах, кінотеатрах, непридатності транспортних засобів для самостійного пересування інвалідів на візках, відсутності пандусів (або ж наявності таких пандусів, якими неможливо пересуватись), відсутності обладнаних номерів у готелях у ціновому сегменті, доступному для українських інвалідів. Проте відсутність відповідної інфраструктури є лише наслідком проблеми, яка лежить набагато глибше – в українському суспільстві люди з інвалідністю знаходяться за межами основного поля соціальної взаємодії. Іншими словами – інвалідність є проблемою особи, її найближчого оточення, та, якоюсь мірою, держави, але не суспільства в цілому. А тому при плануванні діяльності будь-якого конкретного підприємства індустрії, підприємець або його менеджери враховують потреби людей з обмеженими можливостями під час пересування у просторі лише у двох випадках: тоді, коли мають досвід особистих зустрічей з ними, і тоді, коли мають виконати приписи міжнародних стандартів.

Другим слабким місцем є доступність туристичних об'єктів та міського середовища для людей з обмеженими фізичними можливостями. Водночас,

однією з світових тенденцій сучасної архітектури міського середовища є створення простору, зручного для всіх. Україна ж, через її прагнення увійти до Євросоюзу, має відповідати стандартам та нормам, прийнятним для сучасності, через що в українських містах з'являються елементи простору «зручного для всіх» (пандуси, підйомники, з'їзди з бордюрів, розмітка для незрячих, озвучені світлофори).

Перешкода для інваліда має не тільки просторову, але і інформаційну форму. Спочатку, в рішенні проблеми доступності здавалося, що найголовніше - це побудувати пандуси, ліфти, туалети та інше, тобто створити фізичну доступність, але насправді цього недостатньо. Мало побудувати будинок фізично доступним, потрібно про це розповісти інваліду - показати за допомогою покажчиків та інших елементів навігації, де і що для нього знаходиться. Тобто забезпечити не тільки фізичну доступність будівель, але і приділяти належну увагу інформаційної доступності, за відсутності якої будівля або споруда не може вважатися доступним для інвалідів, незважаючи на всі наявні пристосування.

На сьогоднішній день інформаційної доступності в Україні приділяється все більша увага, вже створено кілька як загальноукраїнських карт доступності для інвалідів, так і окремих карт по містах. «Одна з цілей проекту - привернути увагу аудиторії до паролімпійського руху і змінити ставлення до інвалідів в Україні, а це більше 8 мільйонів чоловік. Завдяки «Карті доступності» люди зможуть знайти об'єкти безбар'єрного середовища - пандуси, опорні поручні, протиковзкі покриття. На сайті будуть позначені об'єкти інфраструктури, а також ступінь їх доступності. Картою зможуть скористатися всі жителі України», - зазначає Н. Белоусова [9]. Унікальність проекту «Карта доступності» в тому, що це буде перша в Україні карта установ і об'єктів безбар'єрного середовища, яка буде складена на підставі даних, що надійшли від жителів українських міст. Таким чином, кожен зможе підтримати людей з інвалідністю, допомогти змінити ставлення в країні до них, дозволивши їм жити повним життям без бар'єрів і стереотипів.

У квітні 2021 року в Україні створено Раду безбар'єрності – це орган, покликаний контролювати зміни у реалізації безбар'єрного простору в Україні [22].

Також у квітні 2021 року було затверджено Національну стратегію зі створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року [23]. Документ покликаний забезпечити безперешкодне середовище для всіх груп населення, надати рівні можливості кожному без винятку реалізовувати свої права, забезпечити рівний доступ до послуг та інфраструктури. Передбачається 6 основних напрямів формування безбар'єрності: фізичний, інформаційний, цифровий, громадський та цивільний, освітній та економічний.

Ратифікація Україною Конвенції про права осіб з інвалідністю зумовила внесення численних змін до національного законодавства щодо закріплення принципу рівних можливостей для осіб з інвалідністю [24]. Однак більшість законодавчих актів стосуються лише вимог щодо обов'язкового приведення у відповідність до міжнародних стандартів доступності для осіб з інвалідністю об'єктів туристичної інфраструктури та офісів туроператорів (турагентів). При цьому проблематика забезпечення та захисту прав осіб з інвалідністю в договорі на туристичне обслуговування залишилась поза увагою законодавця. Застосування законодавчих норм у сфері забезпечення прав осіб з інвалідністю за договором на туристичне обслуговування, свідчать про те, що ефективне туристичне обслуговування осіб з інвалідністю не обмежується лише доступом до об'єктів туристичної діяльності, а має комплексний, багатоаспектний характер. Зокрема, існує ряд особливостей у сфері перевезення осіб з інвалідністю, що охоплюють:

- обов'язкове завчасне бронювання спеціальних місць для перевезення;
- використання особами з інвалідністю пільг на перевезення;
- узгодження в договорі положень щодо виділення місця для супроводжуючої особи або додаткового місця для багажу тощо.

Та незважаючи на законодавчі положення, в окремих випадках особам з інвалідністю відмовляють у перевезенні або страхуванні, що унеможливорює отримання ними туристичних послуг.

Особи з інвалідністю потребують законодавчо встановлених гарантії, що стосуються усіх сфер життєдіяльності суспільства, у тому числі охорони здоров'я, освіти, зайнятості, дозвілля, відпочинку, спорту тощо. Вони є вагомим сегментом потенційних клієнтів, не охоплених різного роду сервісом через низький рівень доступності сервісного середовища. Але сьогодні, попри вжиті заходи державної політики, спрямовані на підтримку людей з особливими потребами, відповідно до обраного курсу європейських цінностей, прийняття декларацій і норм, в нашому суспільстві ще існують численні бар'єри, які не дозволяють особам з інвалідністю відчувати себе нарівні з іншими.

Враховуючи те, що в державі з'явилася нова категорія інвалідів — учасники та постраждалі в результаті антитерористичної операції (АТО), у бойових діях, інклюзивний туризм може стати для них потужним засобом реабілітації, можливістю оздоровлення, спілкування з людьми, ліквідації психологічних бар'єрів, отримання психологічного задоволення від занять руховою активністю, відчутти себе активними, потрібними, відчутти радість та спрагу до життя.

Експерти припускають, що попит на ринку туризму, «доступного для всіх», буде рости і в нашій державі уже найближчими роками.

Підготовлено доповідь на 19 Всеукраїнську конференцію студентів «Концепція розвитку туристичних ресурсів України для людей з особливими потребами» (Додаток А).

Висновок до 1 розділу

Адаптивний туризм – це комплекс взаємовідносин соціального, психологічного, медичного, спортивно-оздоровчого та іншого характеру, які обумовлюють специфіку туристського продукту при наданні туристичних

послуг особам з особливими потребами. Соціокультурна реабілітація осіб з обмеженими можливостями розглядається як комплекс заходів, спрямованих на надання допомоги цій категорії громадян в досягненні та підтримці оптимального ступеня їх участі у взаємодії і комунікації з суспільством.

Європа та світова спільнота давно вже стали на шлях активного розвитку «інклюзивного туризму для інвалідів», бо розуміє його незрівнянний внесок у процеси соціальної адаптації та соціалізації осіб з особливими потребами у суспільство.

Економічно вигідним для розвитку соціального туризму є створення цільової системи, що забезпечує доступ людей до повноцінного відпочинку, а отже, і до ефективного відновлення фізичних та духовних сил. Наявність окремих одиничних інфраструктурних елементів цю задачу не вирішує.

Інклюзивний туризм може розвиватися лише при наявності безбар'єрного або доступного середовища. Основними завданнями для комфортного середовища для осіб з інвалідністю є розробка рішень, що враховують психологічні і фізичні зв'язки особи з інвалідністю з навколишнім простором, що включає в себе візуальне сприйняття елементів інтер'єру приміщення, функціональність і зручність здійснення процесів життєдіяльності, можливість гармонійно здійснювати необхідну соціальну взаємодію між іншими мешканцями приміщення.

Ключовими секторами інклюзивного туризму в Україні є реабілітаційний і рекреаційний туризм. Проте, розвиток інклюзивного туризму в Україні відбувається досить повільно.

Інфраструктура туризму – одне з найслабших місць України.

Слід зазначити такі проблеми інклюзивного туризму в Україні:

- недостатньо кваліфікований професійний персонал, здатний інформувати людей з ОМЗ та консультувати про проблеми доступу;
- значна частина недоступних аеропортів;
- недоступність адаптованих та доступних готельних номерів, ресторанів, магазинів, туалетів та громадських місць;

- недоступні вулиці та транспортні послуги;
- недоступна інформація про доступні об'єкти, послуги, оренду обладнання та туристичні визначні пам'ятки чи екскурсійні об'єкти.

Для прискорення розвитку безбар'єрного туризму в Україні потрібні суттєві зміни у підході до цього питання як з боку держави, так і з боку туристичних підприємств.

Для вирішення перспективних питань у секторі туризму державі на всіх рівнях необхідно розробляти стратегічні плани. Це забезпечить послідовність і визначеність необхідних індустрії туризму і створить стійку основу, зокрема й зростання інклюзивного туризму.

Держава повинна прагнути до мобілізації інвестицій, стимулювання зростання та максимізації екологічної, економічної та соціальної віддачі від туризму.

РОЗДІЛ 2

ПОТЕНЦІАЛ ТУРИСТИЧНИХ РЕСУРСІВ ВІРМЕНІЇ

2.1. Привабливість Вірменії для пізнавального туризму

Багатолика і багатогранна, сучасна і стародавня, загадкова і така знайома Вірменія відкривається українському туристу з самих різних і несподіваних сторін.

Сучасна країна на стику Сходу і Заходу, вік якої обчислюється тисячоліттями. Приголомшливі види на священну гору Арарат, оазиси дикої природи і заповідні зони. Загублені в смарагдових лісах храми і циклопічні фортеці, гірські вершини замість хмарочосів і високогірний курорт, який не поступається Куршевелі.

Вірменія — найдавніша держава Кавказу, одна з найстаріших у світі і на Середньому Сході.

Історія Стародавньої Вірменії залишила свої сліди всюди. Найкрасивіші місця, які викликають інтерес туристів – це руїни стародавніх фортець, місця археологічних розкопок, історичні печери, середньовічні замки, монастирі та церкви, деякі з яких були збудовані ще у III столітті нашої ери, чудові пам'ятки природи та багато іншого.

Не випадково Вірменію називають музеєм просто неба. Багато визначних пам'яток відкриті для відвідувачів безкоштовно, вхід до деяких – платний. Однак, вхідні квитки коштують дуже недорого.

Однією з найбільших переваг для мандрівників є невеликі відстані. Вірменія - маленька країна, і від столиці до найдалшого міста на півдні країни можна доїхати лише за 8-9 годин. Тим не менш, країна дуже різноманітна за своїм ландшафтом та кліматом, природними пейзажами та історичними пам'ятками.

Туристичні візити до Вірменії щороку зростають на 10%.

Для більшості європейських громадян подорожі до Вірменії вважаються екзотичним видом відпочинку – тут унікальна природа тісно пов'язана з величезною гостинністю вірмен та самобутньою культурою. Країна вміє приймати гостей шикарними готелями, найвищим рівнем сервісу та організацією різноманітних заходів, включаючи розважальні програми.

Єреван - столиця і найбільше місто Вірменії. Вірменська діаспора по всьому світу вважає його своїм культурним і духовним центром і активно впливає на розвиток Єревана, допомагаючи відновлювати пам'ятники старовини і відкривати нові музеї. Єреван є одним з найдавніших міст світу, він був заснований в 782 році до нашої ери, і кілька століть носив ім'я Єреван [25].

У багатьох мандрівників Єреван залишає враження міста вічних канікул. Здається, його жителі нікуди не поспішають, а тільки неспішно прогулюються по своїх справах, іноді заглядаючи в кафе і закусочні.

Єреван оточений Кавказькими горами і розташований на північному сході Араратської долини. Гористий ландшафт надає столиці Вірменії неповторний колорит і позначається на плануванні кварталів і вулиць.

Те місто, яке ми бачимо сьогодні, було закладено в 1924 році генеральним планом забудови, розробленим архітектором Олександром Таманяном. Єреван має радіально-кільцеву структуру, в яку вміло вплетені стародавні вулиці і історичні пам'ятники. Цікаво, що коливання висот в межах міської забудови досягають 400 м, і найвища точка міста знаходиться в районі Нор-Норк.

В останні роки Єреван розвивається як туристичний центр. Для прийому мандрівників в ньому створена необхідна інфраструктура і побудовано близько 80 готелів. Найпопулярнішими напрямками вважаються екскурсійний туризм, екотури, гірськолижний відпочинок та альпінізм.

Основні історичні пам'ятки знаходяться в центрі міста. Багато знань в цій частині Єревана побудовані з рожевого туфу, тому столицю Вірменії часто називають «рожевим містом».

Її серце становить комплекс будівель на Площі Республіки. Тут знаходиться історичний музей Вірменії, і перед ним можна побачити знамениті співаючі фонтани, рис.2.1.



Рис. 2.1 Співаючі фонтани Єревана

Єреванський Каскад - це архітектурна фантазія Олександра Таманяна, покликана перетворити цю частину Єревану в неповторний куточок, рис.2.2.



Рис. 2.2 Єреванський Каскад

За задумом автора, ступінчасті переходи, гармонійно пов'язані з парком біля підніжжя, повинні виводити на найголовнішу пам'ятку Єревана - оглядовий майданчик, з якого відкривається прекрасний вид на весь центр міста і на гору Арарат.

Матенадаран - це одне з найбільших в світі сховищ стародавніх рукописів і манускриптів (понад 17 тисяч примірників), рис.2.3.



Рис. 2.3 Матенадаран

В основу колекції лягла бібліотека Ечміадзинського монастиря, націоналізована в 1920 році[18]. Перед Великою Вітчизняною війною рукописи перевезли в Єреван і помістили в спеціальне сховище, назване по імені Месропа Маштоца, творця вірменської писемності. У 1959 році для безцінної колекції побудували спеціальне приміщення, зовні дуже схоже на мавзолей.

Фортеця-музей Еребуні, рис.2.4.



Рис. 2.4 Фортеця-музей Еребуні

Еребуні - це спадщина попередниці Вірменії, держави Урарту. Між іншим, Урарту було найдавнішою цивілізацією, що існувала на території колишнього СРСР. Власне, саме з зведення в 782 році до н.е. фортеці на вершині пагорба Арін-Берд на південно-західній околиці нинішнього Єревана прийнято відраховувати вік столиці Вірменії.

Єреван - одне з найбільш відвідуваних туристами міст в Вірменії і ось чому:

- тут практично завжди жарко і спостерігається мала кількість опадів, що дозволяє планувати тури в Єреван цілий рік;

- є унікальна можливість спробувати різні види шашликів (навіть з раків), страви національної кухні, забронювати столик на дереві, душевно поспілкуватися з таксистом, попити кави, сходити на «Фестиваль лаваша», побачити церкву, висічену в скелі;

- гірська вода тече прямо з-під крана і її можна пити, в Єревані по всьому місту зустрічаються питні фонтанчики, які називаються «пулпулак»;

- можливе знайомство з сучасним містом і стародавніми монастирями, багатовіковими кладовищами;

- гарна погода сприяє пішим прогулянкам, багато визначних пам'яток Єревану перебувають в центрі міста і можна побачити багато місць за короткий проміжок часу;

- ставлення до туристів доброзичливе, жителі готові ділитися з вами історією своєї країни і готові вести довгі розмови «за життя».

За межами столиці більшість туризму у Вірменії обертається навколо церков, велика кількість яких знаходиться у сільській місцевості. Але в такій подорожі Вірменією варто враховувати фізичні навантаження - туристам доведеться багато ходити, тут важливо правильно розподілити час і сили.

Головними визначними пам'ятками країни є:

- стародавній вірменський монастир Хор Вірап, розташований на кордоні з Туреччиною, рис.2.5;



Рис. 2.5 Хор Вірап

- збудований у XIII-XIV століттях комплекс Нораванк (монастир), який вважається перлиною вірменської релігійної архітектури, рис.2.6;



Рис. 2.6 Комплекс Нораванк

- монастирський комплекс Гегард, рис.2.7;



Рис. 2.7 Монастирський комплекс Гегард

- Ечміадзін – головна архітектурна пам'ятка Вірменії, найстаріший собор у світі, освячений у 303 році нашої ери, вірменський еквівалент Ватикану, рис.2.8.



Рис. 2.8 Ечміадзін

Природне диво країни - озеро Севан, яке охоплює 16 відсотків території країни, є чудовим видовищем на тлі суворих передгір'їв Кавказьких гір і дозволяє освіжитися в спекотні літні місяці, рис.2.9.



Рис. 2.9 Озеро Севан

Севан - це гірське озеро, розташоване на висота 1900 метрів і складається з двох нерівних половинок - Великого і Малого Севана. Поряд з легендарною горою Арарат, Севан є символом Вірменії. Але, на відміну від Арарату (нині розташованого на території Туреччини), до Севану можна за годину доїхати на машині з Єревана.

Біля північного краю озера знаходиться Національний парк Діліжан, пишний лісовий заповідник, де мешкають дикі тварини.

Крім того, основні визначні пам'ятки озера дуже зручно розташовані на його західному, найближчому до Єревану, березі - можна взяти напрокат машину і влаштувати собі невелику подорож найцікавішими місцями [26].

У Вірменії сім великих аеропортів і шість малих. Міжнародний аеропорт Звартноц - найбільший аеропорт Єревана, столиці Вірменії.

На підставі всього викладеного можна зробити висновок: Вірменія - це давня країна, виняткове місце для пізнавального туризму. Вірменія, а зокрема, її столиця Єреван - завжди затребувані як туристична дестинація на ринку туризму. У зв'язку з перерахованими вище аспектами, подорож в Єреван буде затребувана ще багато років.

2.2. Географічне розташування та історія міста Єреван

Єреван розташований в двох ландшафтних зонах: напівпустельна та пустельна зони переважають на висоті 850 - 1000 м, суха степова - вище. Щорічна середня температура повітря становить 11,8 ° С, відносна вологість повітря від 44-45% влітку до 70-80% взимку.

Особливістю клімату Єревана є те, що він варіюється в різних частинах міста і залежить, перш за все, від висоти. У північній частині Єревана переважає сухий субтропічний клімат, а в гірських районах - помірний континентальний.

Незалежно від пори року погода часто сильно різниться навіть у прилеглих точках міста, що пояснюється великою висотою над рівнем моря і вираженим рельєфом.

Єреван - сонячне місто. Сонячна активність досягає тут 2700 годин на рік. Високе становище визначає довгий період заморозків - до 224 днів на рік. У зимові місяці термометр опускається до -4 ... - 5° С. Хоча трапляються і морозні дні, коли буває значно холодніше - до -20 ... - 25° С. У горах досить вітряно, і сніжний покрив утворюється не щороку.

Помірно холодна зима закінчується швидко, і весна в Єревані ніколи не буває затяжною. У теплу пору року не менше чотирьох місяців стоїть спекотна і суха погода, коли вологість повітря досягає всього 45%. У літні місяці середня температура тримається на відмітках +23 ... + 27° С, але в липні, серпні і навіть у вересні стовпчик термометра може підніматися до +40 ... + 41° С. Опадів випадає небагато, всього 250-370 мм в рік, і велика частина дощів проливається в квітні і травні [25].

За часів Урартського царства його правитель Аргишти I побудував фортецю-поселення Еребуні. Згідно з указом царя в ній поселили 6,6 тисяч полонених воїнів, привезених із західної частини Вірменського нагір'я. Ця історична подія була зафіксована в клинописній хроніці Урартського царства. У наші дні на місці, де стояла давня фортеця, розташовані південні околиці міста.

У V столітті в Єревані була побудована перша християнська церква, присвячена Петру і Павлу. Але, на жаль, стародавній храм Петрос-Погосов був знищений в 1931 році.

У VII столітті Єреван виявився одним з вірменських міст, що знаходився в зоні воєн, які вели між собою перси і візантійці. Пізніше вона стала частиною Анійського царства, керованого вірменським князівським родом Багратидів, а в XI столітті була завойована сельджуками. В середні віку це було досить велике, розвинене місто, де проживало до 20 тисяч осіб. Коли на Вірменське нагір'я прийшли війська Тамерлана (1387 рік), вони розгромили Єреван і вбили більшу частину його мешканців[5].

У XVI-XVII століттях місто багаторазово піддавався нападам під час кровопролитних воєн між турками-османами і державою Сефевідів. Цей період історії Єревана несприятливо позначилася на корінному вірменському населенні. Під час військових конфліктів місцевих жителів знищували або гнали в полон, і замість них у Єревані селилися представники кочових народів - тюрки і курди. Так виглядав Єреван у 1672 році, рис.2.10.



Рис. 2.10 Панорама Єревана в 1672 році (гравюра з книги Ж. Шардена)

В результаті цього до середини XVIII століття тут утвердилося Єріванське ханство, і вірмени становили всього 20% його жителів. Правда, вірмени процвітали в торгівлі і ремеслах, і перська адміністрація була змушена рахуватися з ними. Керували вірменською громадою впливові феодали - меліки Агамаяни. Вони мали над вірменами Єревана судову та адміністративну владу, могли вирішувати суперечки і карати винних. Але право виносити вироки про смертну кару перські правителі залишили за собою.

У 1827 році місто стало частиною Російської імперії. До цього часу воно складалося з трьох кварталів, в яких розташовувалося 1700 приватних будівель, кілька мечетей і караван-сараїв, 10 бань і 2 школи. Під час приєднання в Єревані проживало близько 15 тисяч чоловік.

До початку минулого століття приблизно половина всіх жителів були вірменами. Незважаючи на те, що Єреван був губернським містом, він був схожий на небагате східне поселення. Навколо кривих вулиць тіснилися одноповерхові будинки з глини, багатий палац і фортеця стояли в руїнах, а з виробництв працювали лише кілька маленьких фабрик і два заводи, де виготовляли цеглу і коньяк. Перший трамвай у місті пустили після закінчення Першої світової війни.

З середини 1920-х років в Єревані провели масштабну реконструкцію. Місто електрифікували, проклали нові вулиці і площі, системи водопостачання та каналізації. Навколишні пагорби засадили лісопосадками, завдяки яким вірменська столиця більше ніколи не страждала від пилових бур.

За радянської влади починається масштабна реконструкція Єревану, що проводиться з 1924 року за проектом А.О.Таманяна, який розробив особливий національний стиль з використанням елементів традиційної церковної архітектури і туфу як будівельного матеріалу.

В ході цієї реконструкції, місто повністю змінило свій вигляд; майже всі раніше побудовані будівлі були знищені (в їх числі - фортеця, чий камінь пішов на облицювання набережної, палац Сардара, майже всі церкви і мечеті).

З початку 1988 року в Єревані на площі біля Оперного театру починаються масові мітинги карабаського руху, який переріс в рух за незалежність Вірменії.

У травні 1918 року Єреван стає столицею Республіки Вірменія [25].

З 1920 року — столиця Вірменської РСР (радянської соціалістичної республіки), з 1991 року — столиця незалежної Вірменії.

2.3. Пізнавальні подорожі до Єревану, пропоновані компаніями-перевізниками

Більшість туроператорів пропонують зробити тури до Вірменії з України з авіаперельотом з Києва в Єреван.

Але є кілька туристичних фірм, які розробили авіаподорожі з Одеси до Єревану.

Туроператор КОТЕ в 2020 році пропонує авіатур «Вся Вірменія за 8 днів» з вильотом з Одеси. Вартість туру: 685 долара з людини. Програма туру включає: переліт з Одеси до Єревану і назад, проживання в готелі 8 ночей (3*, двомісні номери) зі сніданком, 9 екскурсій по всій країні з виїздом з Єревана, зручний транспортний засіб під час туру, послуги гідю протягом всіх днів, трансфер з аеропорту, медичну страховку. На ці 8 днів розроблена різноманітна культурна і розважальна програма по країні. Підібрано все найпотраємніше, що можна побачити в Вірменії [27].

Туроператор Агага пропонує «Культурний тур по Вірменії» на 7 днів. У програму туру входить: переліт Одеса - Єреван - Одеса, трансфер в аеропорт, проживання в готелях 7 ночей (3 *, двомісні номери), напівпансіон (сніданок + обід), вітальну вечерю, комфортабельний транспорт, послуги російськомовного гідю протягом туру, вхідні квитки, й пляшка (0,5 літра) води в день, дегустація коньяку в коньячному заводі Арарат, 8 екскурсій. Культурний тур по Вірменії дозволить ближче познайомитися з багатою культурною спадщиною давньої країни. Ці сім днів стануть справжньою захоплюючою подорожжю для кожного туриста. Заплановано відвідання найважливіших пам'яток, дегустація відомих страв національної кухні, а також знайомство з справжнім способом життя місцевого населення. Вартість туру 946 євро з людини.

Також Агага пропонує груповий тур по Єревану на 6 днів. У програму туру входить: переліт Одеса - Єреван - Одеса, трансфер з аеропорту, проживання в готелях на 6 ночей (3* готель, двомісний номер), сніданок, зручний транспортний засіб під час туру, послуги гідю протягом всіх днів, все вхідні

квитки на 5 екскурсій, коньячна дегустація на заводі Арарат, оплата канатної дороги «Крила Татєва». Вартість туру 321 євро [28].

У період воєнного стану небо над Україною закрите. Виходячи з реалій теперішнього часу, тур до Єревану може бути здійснений таким чином: Одеса-Кишинів-Одеса автобусом (час у дорозі 6 годин, вартість квитка туди і назад 2000 грн.), Кишинів-Єреван-Кишинів літаком (час у польоті 2 години 15 хвилин, вартість квитка туди та назад 315 євро.). Варіанти літаків: Turkish Airlines, Pegasus, Wizz Air, Taron.

Pacific Airways - прямий рейс без пересадок, 2 години 15 хвилин, 10 355 грн. туди і назад.

Відпочинок у Вірменії також чудово підійде для людей з обмеженими можливостями, для яких у країні, зокрема в столиці, за останні роки значно покращилися умови життя: було адаптовано багато складових інфраструктур, таких як громадський транспорт, міські тротуари та підземні переходи, торгові центри, готелі, рис.2.11.



Рис. 2.11 Міська інфраструктура у Вірменії для людей з обмеженими можливостями

У країні за останні роки відбулися значні зміни щодо адаптації міської інфраструктури під потреби людей з різним ступенем інвалідності. Звичайно, недоліки є: міський транспорт не повністю адаптований для користування людьми з обмеженими можливостями, багато туристичних місць, розташованих у високогірних районах, є важкодоступними. Однак слід

зазначити, що в Єревані багато тротуарів, підземних переходів і входів у будівлі в основному адаптовані і оснащені пандусами.

Для людей з вадами зору центральні вулиці оснащені спеціальними жовтими плитками. Світлофори на багатьох центральних перехрестях та великих проспектах оснащені звуковими сигналами, які сповіщають про зелений колір. Мерія Єревана продовжує свою місію щодо покращення умов життя для інвалідів по всій столиці під девізом «Найбільш доступний Єреван» [29].

У Єревані за останні кілька років міська влада збільшила кількість автобусів, оснащених спеціальними витягами. Відмінними рисами цих автобусів є їхній яскравий темно-бузковий колір та наявність жовтої наклейки із зображенням відповідного знака, рис.2.12.



Рис. 2.12 Єреванські автобуси з витягами для інвалідів

При плануванні відпочинку для людей з обмеженими можливостями важливо враховувати такий фактор, як вибір правильного готелю, пристосованого або оснащеного номерами для людей з обмеженими можливостями. У Єревані і за його межами знайти такий готель не важко. В асортименті є готелі різної цінової категорії: від бюджетних трійок до п'ятизіркових готелів. Нижче наведено список готелів із зручностями для людей з обмеженими фізичними можливостями:

В Єревані: Єдиний Єреванський центр Євгена, Євпінський центр Євгена, Єриван, Іріс Єриван, Королівський Туліп, Grand Hotel Yerevan, Republica Hotel Yerevan, Радісон BLU, Hotel Yerevan , Tufenkian Historic Yerevan Hotel.

За межами Єревана відпочинок для людей з обмеженими можливостями теж буде дуже доречним, оскільки на лоні природи вони не лише зможуть розслабитися, подихати свіжим гірським повітрям, а й підправити стан здоров'я. Серед гірських курортів Вірменії найбільш відомі такі бальнеологічні курорти, як Джермук та Арзні. Інфраструктура в обох містах досить розвинена. Серед численних здравниць та санаторіїв можна відзначити такі санаторно-готельні комплекси, як «Олімпія», «Джермук Вірменія», «Джермук Санаторій №1», «Джермук Арарат», а також санаторій «Арзні» в однойменному місті. Всі перелічені комплекси пропонують різнопрофільне лікування різних систем організму: лікування опорно-рухового апарату, порушення обміну речовин, гормональних збоїв, порушень ендокринної та нервової системи та багато іншого. До послуг гостей гальванічні та мінеральні ванни, різні види масажу, електрофізіотерапія та лікувальна фізкультура, рис.2.13.



Рис. 2.13 Бальнеологический курорт Джермук

За останні роки у столиці з'явилося кілька великих торгово-розважальних центрів, які повністю відповідають вимогам обслуговування людей з обмеженими можливостями. На сьогоднішній день в Єревані діють 3 торгові центри: Yerevan Mall, Dalma Garden Mall і Rossia Mall. Тут можна не тільки зайнятися шопінгом, а й подивитися улюблені фільми в кінотеатрах, скуштувати вірменський фаст-фуд у зоні фуд-корту, або просто випити філіжанку ароматної вірменської кави у численних кафе. Всі три торгові центри оснащені пандусами, ескалаторами та ліфтами. У Yerevan Mall та Dalma Garden

Mall є безкоштовні підземні парковки, які також пристосовані для людей з обмеженими можливостями, рис.2.14.



Рис. 2.14 Yerevan Mall

У Вірменії чимало можливостей для інклюзивного туризму. Компанія «Araga» може запропонувати тури, які адаптовані для людей з обмеженими можливостями [29].

Не можна сказати, що всі історичні пам'ятки впорядковані для людей з обмеженими можливостями. Адже Вірменія – це насамперед високогірна країна, і багато її пам'яток культури перебувають у досить важкодоступних місцях. Однак за наявності транспортного обслуговування та професійного гіда-помічника або супроводжуючого навіть ці вершини можна підкорити.

Висновок до 2 розділу

Вірменія приваблює туристів та гостей своєю неповторною природою, ландшафтом, сприятливою погодою, безліччю пам'яток архітектури, культури та історії, смачною та різноманітною їжею, та, найголовніше, гостинністю та дружелюбністю місцевих жителів.

Виходячи зі всього сказаного, можна зробити висновок: потенціал пізнавального туризму в Єревані широко розвинений. І це не дивно, враховуючи, що туристи мають можливість доторкнутися до старовини та дізнатися про історію Єревана, а також ознайомитись із сучасною архітектурою та визначними пам'ятками цього дивовижного міста [19].

Вірменії є що запропонувати у плані подієвого туризму. Це новий напрямок організації відпочинку, який швидко набирає популярності. Національні свята та театралізовані шоу, міжнародні фестивалі музики, кіно та театру, різноманітні та чисельні гастрономічні фестивалі – можна організувати спеціальні фестивальні тури.

Вірменія - це круті серпантини доріг, їзда краєм прірви, ривок на джипах у загублені гірські села. Це відпочинок у стилі релакс на гірських курортах та у столичних спа, за кілька кроків від яких кипить життя великого міста.

Вірменія – це апетитні зупинки в автентичних ресторанчиках та селянських хатах, легендарна вірменська гостинність, велика кількість свіжих овочів та фруктів, випечений у земляній печі тонкий лаваш та зварена на розпеченому піску ароматний кофе. Це вина з місцевого сорту винограду. Це підвали коньячного заводу, вибратися звідки, за словами Максима Горького, складніше, ніж піднятися на гору Арарат.

Вірменія – це Патараг, церковна пісня, яка несе молитви до неба під куполами храму. Це культ Месропі Маштоць – єдиного відомого власника авторських прав у світі національним алфавітом.

Вірменія - це зустріч із цікавими людьми, колоритний гумор місцевих жителів та бажання сподобатися всім. Вірменія - країна, яка дарує незабутні враження та бурхливі емоції. Країна, до якої треба повернутись.

Вірменія та її столиця Єреван мають величезну кількість туристичних ресурсів: як основні (музеї, історичні пам'ятки, озеро Севан), що активно розвиваються сьогодні, так і альтернативні (гірські курорти, медичні ресурси тощо), використання яких представляє можливість отримання прибутку в умовах світової фінансової кризи та збільшення кількості туристів.

РОЗДІЛ 3

РОЗРОБКА ТА ПРОСУВАННЯ ПІЗНАВАЛЬНОГО ТУРУ ДО МІСТА ЄРЕВАН ДЛЯ ЛЮДЕЙ З ОБМЕЖЕНИМИ МОЖЛИВОСТЯМИ

3.1. Маршрут туру

Однією з головних задач в технології туристичної діяльності є організація вільного часу туриста. Так як, повертаючись з відпочинку, турист пам'ятає не як годували або зустрічали, а які були екскурсії і розваги.

Головне, що потрібно пам'ятати, що атракції необхідно грамотно планувати, не можна перевантажувати туриста, особливо це стосується людей із ОМЗ. Їм потрібно більше часу на посадку в транспорт, переміщення між об'єктами екскурсійної програми, на гігієнічні моменти та харчування. Потрібно стежити за моральним і фізичним станом таких туристів. Враховувати менталітет туриста, надавати йому право вибору.

Розроблено тур для осіб з інвалідністю з Одеси до Єревану для групи з 7 осіб (3 людини у візках, 4 супроводжуючих), які прагнуть вести активний спосіб життя незважаючи ні на що. Слід зазначити, що тур розроблено та адаптовано з урахуванням усіх необхідних потреб для осіб з інвалідністю. Цей тур насичений цікавими та пізнавальними екскурсіями та майстер-класами.

Тривалість: 6 днів/4 ночі.

Маршрут: Одеса – Кишинів (аеропорт) – Єреван – Гарні – Гегард – Єреван – Кишинів – Одеса (Додаток Б).

Збір гурпи в Одесі. Переїзд автобусом до Кишинева (аеропорт), переліт до Єревану.

Акценти туру. Знайомство з давньою столицею Вірменії. Дослідження Ечміадзинського собору – головного храму Вірменської апостольської церкви та одного з найдавніших соборів у світі, а також з головними пам'ятками вірменської столиці. Поїздка до села Гарні, а також до унікального твору вірменської архітектури – монастиря Гегард. Дегустація вірменських вин та

знаменитого на весь світ вірменського коньяку. Майстер-класи на будь-який смак.

3.2. Програма туру

День 1. Початок маршруту знаходиться в місті Одеса, біля автостанції на Старосінній площі, збір групи в 11.30. Виїзд о 12.00.

З Одеси передбачається автобусний трансфер в Кишинів (аеропорт), який займе 6-7 годин (залежить від проходження митниці в Паланці). В автобусі не буде гіда.

Виліт о 20.20 до Єревану. Прибуття о 23.30. Трансфер до готелю The land of Ararat.

Реєстрація у готелі.

Ночівля: готель у Єревані.

День 2. 10.00-11.00 сніданок у готелі.

12.00 - оглядова екскурсія Єреваном.

Подорож Вірменією розпочнеться із захоплюючого оглядового туру Єреваном, серцем Вірменії. На туристів чекають цікаві розповіді про тисячолітню історію столиці, огляд архітектурних пам'яток, таких як: Будівля Опери, Комплекс Каскад, Будівля Національних Зборів, Площа Республіки, а також вінтажні центральні вулиці міста (вул. Абов'яна, пр. Маштоца, пр. Баграмяна, Північний проспект).

Каскад - це величезна споруда, унікальний музей сучасного мистецтва, а також улюблене місце єреванців, рис.3.1.



Рис.3.1 Каскад, Єреван.

Тривалість екскурсії 3 години.

15.00 - обід в Shaurma Club Bistro (вул. Маштоца, 18), дегустація вірменської шаурми. Крім цього, у бістро є турецька, вірменська, близькосхідна кухня, барбекю. Вхід у бістро з вулиці, сходів немає, дверний отвір широкий. Можна замовити їжу на винос (вечеря).

17.00 - повернення в готель, вільний час.

19.00 - вечеря у готелі.

Ночівля: готель у Єревані.

День 3. 9.00-10.00 - сніданок у готелі.

10.30 - екскурсія до храмів Гарні та Гегард.

День розпочнеться з поїздки до села Гарні (28 км від Єревана, час у дорозі 30 хвилин), де розташовується єдиний екземпляр архітектури еллінізму в кавказькому регіоні – храм Гарні, рис.3.2.



Рис.3.2 Храм Гарні

У селі Гарні пропонується відвідати цікавий майстер-клас із випікання вірменського національного хліба лаваша. Лаваш входить до списку нематеріальної спадщини ЮНЕСКО.

12.00 - тур продовжиться відвіданням унікального витвору вірменської архітектури – монастиря Гегард, частина якого висічена в скелі. Він був заснований ще у IV столітті, а свій сучасний вигляд отримав після реконструкції у XIII столітті. Тут, згідно з легендою, зберігався спис Лонгіна, яким римський солдат пронизав тіло Ісуса Христа, рис.3.3.



Рис.3.3 Монастир Ґегард

Внизу є зручне паркування та торгові ряди з сувенірами. За монастирем - окремий будиночок (туалети). Три кабінки, дверний отвір широкий, унітази, раковина, гаряча вода та сушарка для рук.

Включено: проїзд спеціальним транспортом, машини з кондиціонером, бутильована вода, початок (кінець) з будь-якої точки Єревана, страхування транспортних засобів та пасажирів, додаткові зупинки за маршрутом.

15.00 - обід в Mer Ojakh (вул. Зограпі, 31, Гарні). Східноєвропейська, вірменська кухня. Підходить для вегетаріанців. Знаходиться у дворі сільського будинку із садком. Швидке обслуговування, великі порції. Можна спекти лаваш у національній печі. Бюджетно.

17.00 – повернення до Єревану, вільний час.

19.00 – вечеря у готелі.

Ночівля: готель у Єревані

День 4. 9.00-10.00 - сніданок у готелі.

10.30 – екскурсія до меморіального комплексу Цицернакаберд.

Пізнати важливу та нищівну сторінку історії Вірменії можна у меморіальному комплексі Цицернакаберд, присвяченому жертвам геноциду вірмен, рис.3.4.



Рис.3.4 Цицернакаберд

Вхід до меморіалу та послуги екскурсовода безкоштовні. Є пандуси для інвалідних візків.

13.00 - екскурсія по коньячному заводу Арарат. Тут пройде дегустація легендарного вірменського коньяку, рис.3.5.



Рис.3.5 Коньячний завод Арарат. Єреван

15.30 – обід в Fresca Cafe Club Restaurant (вул.Пароняна, 30), кафе знаходиться за 500 м від заводу-музею Арарат. Вхід з вулиці, великі порції, можна замовити їжу з собою на вечерю. Вид кухні – європейська.

Включено: проїзд спеціальним транспортом, машини з кондиціонером, бутильована вода, початок (кінець) із будь-якої точки Єревана, страхування транспортних засобів та пасажирів, додаткові зупинки за маршрутом [31].

17.00 - повернення в готель, вільний час.

19.00 – вечеря у готелі.

Ночівля: готель у Єревані.

День 5. 9.00-10.00 - сніданок у готелі.

10.30 – екскурсія до Собору Святого Григорія Просвітителя.

Собор Святого Григорія Просвітителя – найбільший вірменський собор, що знаходиться у Єревані, рис.3.6.



Рис.3.6 Собор Святого Григорія Просвітителя

Це один із найбільших і значущих об'єктів міста. Усередині собору зберігаються реліквії, що раніше знаходилося в неапольському монастирі і пов'язані зі Святим Григорієм Просвітителем. Будівлі храму мають мальовничий і неймовірно захоплюючий вигляд, у тому числі тому, що розташовуються на тлі гірських вершин.

Оплачується вхідний квиток та проїзд туди та назад.

12.30 - переїзд до Історичного музею та картинної галереї Вірменії (факультативно), рис.3.7.



Рис.3.7 Історичний музей та картинна галерея Вірменії

Музей ділить загальну площу із галереєю унікальних картин. Його територія поділена на кілька відділень, включаючи відділ історичної архітектури, нумізматики, етнографії та археології. Зразки відносяться до різних епох - від кам'яного віку до закінчення XIX століття.

15.00 – обід у Мережі Національної їжі Карас (Вардананц, 15/6). Східноєвропейська, вірменська кухня, підходить для вегетаріанців. Швидка подача страв, низькі ціни.

17.00 – переїзд на блошиний ринок «Вернісаж», на якому можна купити сувеніри та подарунки на згадку про поїздку до Вірменії (факультативно), рис. 3.8.



Рис. 3.8 Блошиний ринок «Вернісаж»

19.00 – повернення в готель, вечеря, вільний час.

Ночівля: готель у Єревані

День 6. 8.00 – виселення з готелю. Трансфер до аеропорту.

9.40 – переліт Єреван-Кишинів.

11.00 – прибуття до аеропорту Кишинєва.

12.00 – переїзд автобусом Кишинів-Одеса.

19.00 - прибуття до Одеси на Старосінну площу.

Кінець маршруту.

3.3. Розрахунок вартості туру

У підрозділі 3.2 був запропонований тур для осіб з інвалідністю з Одеси до Єревану. У цьому турі туристи будуть проживати у готелі The land of Ararat. Даний готель має дуже хороше місце розташування – 1,4 км від центру міста. Готель є цілком пристосованим для осіб з інвалідністю, зокрема: пристосовано для гостей на інвалідному візку; на вищі поверхи можна піднятися на ліфті;

спеціальний санузел з поручнями; вказівки для людей з обмеженими візуальними та слуховими можливостями.

Проживання у готелі має високу ступінь комфортності, безкоштовний Wi-Fi, кімнати для некурців, доставка їжі та напоїв у номер, зручності для гостей з обмеженими фізичними можливостями, безкоштовна автостоянка, цілодобова стійка реєстрації гостей, тераса, бар [31].

Двомісний номер з 2 окремими ліжками та загальною ванною кімнатою, рис.3.9.



Рис.3.9 Двомісний номер The land of Ararat, Єреван

Вартість двомісного номера – 1238 грн. на добу. Усі відпочиваючі будуть проживати у двомісних номерах, тому вартість житла на одного туриста становитиме 619 грн.

У вартість включено сніданок. Передплата не потрібна. Безкоштовне скасування бронювання.

За цим маршрутом додаткові види харчування оплачуються окремо за бажанням. З цією метою потрібно вирахувати вартість обідів та вечері. Середня вартість харчування на день на одну особу становитиме 250 грн. Слід зазначити, що ми розглядаємо тури на 6 днів, тому вартість додаткового харчування на одну особу становитиме – 1500 грн.

Основні витрати на проїзд, що сплачуються додатково є:

- проїзд у дві сторони на автобусі з Одеси в Кишинів та назад;
- трансфер (що включає зустріч з аеропорту спеціальним мікроавтобусом, та відправку до аеропорту);

- проїзд до комплексу Цицернакаберд та назад;
- проїзд до блошинного ринку «Вернісаж» та назад.

Усі інші перевезення входять до вартості екскурсій. Усі розрахунки витрат на проїзд зведені у табл.3.1

Таблиця 3.1

Розрахунки витрат на проїзд

Основні витрати	Сума з 1-ї особи, грн.
Проїзд автобусом Одеса-Кишинів	800
Проїзд автобусом Кишинів-Одеса	800
Літак Кишинів-Єреван	4845
Літак Єреван-Кишинів	4845
Трансфер з/до аеропорту	300
Проїзд до комплексу Цицернакаберд і назад	100
Проїзд до блошиного ринку «Вернісаж» і назад	100
Разом:	11790

Для того, щоб розрахувати вартість екскурсійного обслуговування складемо перелік всіх екскурсій по маршруту за 4 дні та їх вартості. Витрати на екскурсійне обслуговування зведемо у табл. 3.2, де зазначені факультативні екскурсії, що оплачуються за бажанням.

Таблиця 3.2

Розрахунок витрат на екскурсійне обслуговування

Види екскурсій	Сума з 1-ї особи, грн.
Оглядова екскурсія Єреваном	250
Екскурсія на коньячний завод Арарат	350
Дегустація вірменського коньяку на заводі Арарат (за бажанням)	120

Храм Гарні – монастир Гегард	1200
Майстер-клас з випікання вірменського національного хліба лаваша (за бажанням)	50
Меморіальний комплекс Цицернакаберд	Вхід у музей та послуги екскурсовода безкоштовні
Собор Святого Григорія Просвітителя	245
Історичний музей та картинна галерея Вірменії	200
Блошиний ринок «Вернісаж» (факультативно)	Безкоштовний вхід
Разом: (екскурсії, що вже включені у вартість туру)	2245
Разом: (повна ціна разом із факультативними екскурсіями)	2415

Усі витрати по маршруту з Одеси до Єревану для осіб з інвалідністю (а саме житло, харчування та екскурсії – додаткові і ті, які вже враховані у вартість туру) зведені до табл. 3.3 «Розрахунок собівартості туру на одного туриста», де підраховані всі витрати щодо запропонованого туру та вираховано його загальну вартість.

Таблиця 3.3

Розрахунок собівартості туру на одного туриста

Статті витрат	Сума, грн.
Проживання в готелі The land of Ararat + сніданок	2476
Додаткове харчування	1500
Транспортне обслуговування	11790
Екскурсійне обслуговування + вхідні квитки	2415
Разом:	18181

Кінцева ціна туру із врахуванням усіх додаткових витрат буде становити – 18181 грн. для однієї людини, що є середньою ціною у порівнянні із іншими турами, які пропонують туроператори.

3.4. Просування туру

Успіх функціонування туристичних підприємств багато в чому залежить від організації робіт з просування туристичного продукту. Просування турпродукту - це комплекс заходів, спрямованих на реалізацію туристичного продукту (реклама, участь у спеціалізованих виставках, ярмарках, організація туристичних інформаційних центрів з продажу туристичного продукту, видання каталогів, буклетів тощо).

Все це засоби стимулювання попиту.

Насамперед реклама. Реклама - це оплачене присутність у засобах масової інформації відомостей про турпродукт.

Серед людей з ОМЗ можна виділити 3 категорії потенційних споживачів:

- ті, хто відчувають потребу у подорожах та шукають інформацію про це;
- ті, хто перебувають у стані байдужості чи невизначеності по відношенню до подорожей;
- ті, хто відчуває потребу, але з якихось причин негативно ставиться до подорожей.

Для цих категорій існує 3 види реклами:

- підтримуюча реклама (споживача необхідно поінформувати);
- стимулююча реклама (сформувати думку про турпоїздку);
- конверсійна реклама (впливати на споживача так, щоб стереотипи про подорожі зламалися).

Основні засоби поширення реклами:

- інтернет - створення сайтів, орієнтованих на туристів з ОМЗ;
- поштове відправлення – поштова реклама має особистий характер і адресована людям, готовим на контакт. Шляхом прямої поштової розсилки поширюється реклама турів, розрахованих людей із ОМЗ. Таке розсилання буває ефективним за наявності у турфірми широкого зв'язку з центрами

допомоги інвалідам, соціальними службами та пенсійним фондом. Тобто турфірма працює з певним колом потенційних та реальних клієнтів.

- телебачення - просування туристичного продукту в передачах про здоров'я, спорт, дозвілля.

З іншого боку, ефективним способом формування купівельного попиту є техніка особистих продажів. На відміну від реклами, особистий продаж є індивідуальною особистою комунікацією продавця та споживача. Продавець може визначити, які підходи у роботі з клієнтом є ефективними, а які не спрацьовують. Всі продавці повинні бути навчені для того, щоб вигідно подати туристичний продукт покупцю.

Найбільш переконливою формою особистої реклами є позитивний відгук клієнтів. Туристи, що отримали чудове обслуговування і відчуття того, що вони - важливі клієнти, не тільки ще раз повернуться до цієї турфірми, але й порекомендують її своїм друзям та знайомим.

Таким чином, реклама і техніка особистих продажів – найбільш ефективні методи просування турпродукту для людей з ОМЗ. Реклама – головний спосіб просування турпродукту на туристському ринку оскільки вона допомагає як просувати турпродукт, так і зрозуміти - з якими клієнтами працювати, які напрями розробляти, на кого орієнтований турпродукт, допомагає проаналізувати турринок. Техніка індивідуальних продажів – теж ефективний спосіб просування, т.я. при цьому методі відбувається особиста комунікація між продавцем та покупцем [32].

Для просування туру до Єревана для людей з ОМЗ було розроблено буклет, де звернено увагу на те, що тур розроблено та адаптовано з урахуванням усіх необхідних потреб для осіб з інвалідністю, насичений цікавими та пізнавальними екскурсіями, майстер-класами. Зображення буклета наведено в Додатку В.

Висновок до 3 розділу

Розроблений тур з Одеси до Єревану для осіб з інвалідністю є пізнавальним. Таких турів в Україні практично немає, лише деякі туристичні фірми пропонують інвалідам персональні тури високою ціною, як альтернативу інклюзивному туризму.

Вартість туру – 18181 грн. для однієї людини, що є середньою ціною у порівнянні із іншими турами, які пропонують туроператори.

За середню ціну з урахуванням усіх стандартів та максимально комфортних умов людина з обмеженими можливостями зможе подорожувати за кордоном, активно проводити свій вільний час, пізнавати нове, не зациклюючись на своїх проблемах, що є дуже важливим для осіб з інвалідністю.

Для просування туру для осіб з інвалідністю найбільш ефективна реклама та техніка особистих продажів. Тому було розроблено рекламний буклет, де наведено наступну інформацію: тривалість та маршрут туру, акценти туру, є інформація, що тур розроблено та адаптовано з урахуванням усіх необхідних потреб для осіб з інвалідністю, насичений цікавими та пізнавальними екскурсіями, майстер-класами (Додаток В).

ВИСНОВКИ

Тема кваліфікаційної роботи: «Шляхи організації пізнавальної подорожі до міста Єреван для людей з особливими потребами». Під час вивчення цієї теми була поставлена конкретна мета: проведення комплексного аналізу існуючих методів організації екскурсії по місту Єреван для людей з особливими потребами.

У першому розділі було дано поняття інклюзивного туризму, виявлено сучасні підходи та тенденції. Вивчено міжнародний досвід розвитку інклюзивного туризму. Вивчено особливості планування відпочинку для людей з обмеженими можливостями. Проаналізовано пропозиції в сфері туризму для людей з особливими потребами в Україні.

У зв'язку з цим робимо висновок: створення належних умов для забезпечення доступності туристичних послуг для осіб з інвалідністю стоїть сьогодні на першому плані у системі цілей розвитку туризму багатьох країн.

Європа та світова спільнота давно вже стали на шлях активного розвитку «інклюзивного туризму для інвалідів», бо розуміє його незрівнянний внесок у процеси соціальної адаптації та соціалізації осіб з особливими потребами у суспільство. Цей вид туризму набирає обертів у всьому світі.

Інклюзивний туризм може розвиватися лише при наявності безбар'єрного або доступного середовища. Доступність середовища визначається рівнем її можливого використання відповідною групою населення.

Проаналізувавши сучасний стан туризму для осіб з інвалідністю в Україні виявлено низький його розвиток. Інфраструктура туризму – одне з найслабших місць України. Організація безбар'єрного туризму в Україні перебуває на початковій стадії розвитку. Більшість населення України не вважає, що міста є доступними для осіб з інвалідністю, але активно підтримують ідею зробити доступне середовище для всіх.

Різноманітні проблеми розвитку туризму для осіб з інвалідністю в Україні свідчить про необхідність посиленої і комплексної уваги з боку держави та

суспільства. Розглянуті правові аспекти формування та розвитку безбар'єрного середовища довели, що законодавство України потребує рішучих змін.

Виявлено низку проблем пов'язаних з доступністю туристичних об'єктів для осіб з інвалідністю та відсутність адаптованих туристичних продуктів. Це потребує вирішення конкретних завдань на рівні держави, регіональних органів місцевої влади та підприємців. Виконання пропонованих практичних заходів є важливим кроком для створення безбар'єрного середовища в Україні.

У другому розділі були вивчені історичні особливості розвитку міста Єреван, зроблено опис туристичної привабливості, основних визначних пам'яток міста Єреван, дестинацій; проаналізовані маршрути, які сьогодні пропонують компанії-перевізники.

У зв'язку з цим робимо висновок: Єреван - столиця і найбільше місто Вірменії, його культурний і духовний центр. У ньому багато історичних місць, а також незвичайна барвіста сучасна архітектура.

Історія та культура Єревану та Вірменії заглиблюються у своє коріння. Тому ця країна завжди затребувана на туристичному ринку.

Потенціал пізнавального туризму в Єревані широко розвинений. І це не дивно, враховуючи, що туристи мають можливість доторкнутися до старовини та дізнатися про історію Єревану, відвідавши старовинні храми та яри, такі як Храм Гарні, монастир Гегард. Тож Єреван досить комфортний, через нього можна зробити екскурсії на автомобілі до довколишніх міст. Вибір екскурсійних турів різноманітний, а ціна демократична.

У третьому розділі розроблено пізнавальний тур з Одеси до міста Єреван для людей з обмеженими можливостями: маршрут туру, програма туру та розрахована вартість туру на одну особу. Тур розроблено та адаптовано з урахуванням усіх необхідних потреб для осіб з інвалідністю, насичений цікавими та пізнавальними екскурсіями.

Особливу увагу було звернено на доступність туристичних об'єктів для людей з ОМЗ, комфортних умов проживання та послуг адаптованого транспорту.

У зв'язку з цим робимо висновок: добре підготовлений та проведений тур дозволить зблизити людей з інвалідністю з життям здорових людей та забезпечить їх психологічну реабілітацію, не кажучи вже про масу позитивних емоцій та нові враження, що саме по собі є запорукою психологічного здоров'я.

Під час підготовки туру обов'язково враховується характер захворювання та обмеження за станом здоров'я, ретельно відбирають об'єкти показу, визначають їх число і встановлюють час продовження екскурсії.

Враховуючи все вищесказане, можна підвести підсумок: Вірменії є що запропонувати найбільш вимогливому туристу.

Вірменія - країна каменю, вина, старовинних монастирів та гостинних людей. Відомому англійському поетові Байрону приписують такі слова про Вірменію: «Їх країна, мабуть, назавжди залишиться найцікавішою на земній кулі».

Головні визначні пам'ятки Вірменії - монастирі та гори. Багата і динамічна історія країни глибоко пов'язана з християнською релігією, внесла свій незгладимий відбиток. Монастирі та храми можна знайти практично у всіх частинах країни. Глибина історії Вірменії дуже помітна в датах заснування місцевих храмів. Зустріти монастир, який був заснований тисячу і більше років тому - звичайна справа.

Вірменія, зокрема Єреван, має величезну кількість туристичних ресурсів: як основні (музеї, історичні пам'ятники та храми), які активно розвиваються сьогодні, так і альтернативні (гірський туризм, медичні ресурси тощо), використання яких дає можливість отримати в умовах світової фінансової кризи додатковий прибуток та збільшити кількість туристів. Крім того, вони пропонують чудові умови, відмінне обслуговування, і все це - за розумну ціну.

У Вірменії чимало можливостей для інклюзивного туризму. Відпочинок у Вірменії чудово підійде для людей з обмеженими можливостями, для яких у країні, зокрема в столиці, за останні роки значно покращилися умови життя: було адаптовано багато складових інфраструктур, таких як громадський транспорт, міські тротуари та підземні переходи, торгові центри, готелі.

На основі всебічного аналізу існуючих методів організації подорожей з Одеси до Єревану та виходячи з реалій сьогодення, можна рекомендувати лише переїзд автобусом з Одеси до Кишинева, звідки літаком до Єревану.

Для повної та пізнавальної поїздки за оптимальними цінами рекомендується груповий тур до Єревану на 6 днів вартістю 18181 грн. За бажанням турист зможе відвідати додаткові екскурсії, оскільки вибір дуже великий.

Особи з інвалідністю зацікавлені у тому, щоб отримувати сучасні туристичні реабілітаційні послуги.

Інклюзивний туризм розглядається як потужний засіб активної реабілітації, оскільки структурно він включає в себе різні види відновлення та соціальних послуг.

Розвиток соціального туризму, розробка туристських програм з урахуванням їхньої доступності для людей із спеціальними потребами – все це дозволить створити рівні можливості для здійснення права обмежено дієздатних громадян на відпочинок та залучення їх до культурних цінностей.

І, мабуть, одне з найважливіших і найскладніших завдань - це інтегрувати інвалідів у суспільство. Щоб їхня присутність у туристичних поїздках стала нормою.

Підтверджуючи практичну значимість роботи, можна використовувати матеріали дослідження при плануванні подорожей турфірмами.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України «Про туризм» (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1995, № 31, ст.24).
2. Указ Президента України від 02.03.2001 № 127/2001 «Про підтримку розвитку туризму в Україні».
3. Указ Президента України від 10.08.2009 року № 973/99 «Про Основні напрями розвитку туризму в Україні до 2025 року».
4. Урядовий портал. Уряд затвердив новий план створення безбар'єрного простору в Україні на наступні два роки. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/uriad-zatverdyv-novyi-plan-stvorennia-bezbariernoho-prostoru-v-ukraini-na-nastupni-dva-roky> (дата звернення 05.05.2023).
5. World Tourism Organization. (2005). Accessible Tourism for All (Tourism available to all) A/RES/492(XVI). - Madrid, Spain: World Tourism Organization.
6. Верховна Рада України. Про схвалення Національної стратегії 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> (дата звернення 05.05.2023).
7. Кравцов, В. С. Науково-методичні засади реформування рекреаційної сфери: Наукове видання/В.С. Швеців [та ін]. Львів: НАН України. ІРД НАН України,1999. 78 с.
8. Білоусова, Н.В. Інклюзивний туризм у системі реабілітаційної географії: від теорії до практики: монографія / Н. В. Білоусова. К.: ТАЛКОМ, 2018. 344 с.
9. Бейдик О. О. Унікальна Україна: географія та ресурси туризму: навч. посіб. / О. О. Бейдик, Н. О. Новосад. – К.: Альтерпрес, 2013. 572 с. 137
10. Барна Н.В., Коротєєва А.В. Інклюзивно-реабілітаційний туризм: посібник. К., 2020. 125 с. URL:

https://www.sgpinfo.org.ua/sites/default/files/pdf/inklyuzyvnyy_turyzm_.pdf (дата звернення 05.05.2023).

11. Заярнюк О. В. Соціальний захист вразливих верств населення: вітчизняне та зарубіжне опитування / О. В. Заярнюк // Наукові праці Кіровоградського національного технічного університету. Серія «Економічні науки». К.: КНТУ. 2004. Вип. 6. С.132-135.

12. Герасимович Е.М., Доній Н.Є., Тополь О.В. Соціальна робота зі спеціальними групами клієнтів: навчальний посібник. Чернігів. ЧНТУ, 2015. 186 с.

13. ENAT - European Network for Accessible Tourism. URL: <http://www.accessibletourism.org> (дата звернення 05.05.2023).

14. Scandic. URL: <http://www.scandichotels.com>.

15. ILUNION. URL: <http://www.ilunionhotels.com>.

16. Hilton. URL: <http://www.hilton.com> (дата звернення 05.05.2023).

17. Конвенція про права осіб з інвалідністю. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_g71#Text.

18. Явкін В.Г., Руденко В.П., Король О.Д. та ін. Проблеми географії та менеджменту туризму. Чернівці: Рута, 2006. 260 с.

19. Виртосу І. Універсальний дизайн: коли простір комфортний для всіх. Центр інформації про права людини, спеціально для УП. Життя. URL: <https://life.pravda.com.ua/society/2014/04/9/161435/>.

20. Хрущ Ю. М., Іванова В. М., Медведський Р. С. Туризм для інвалідів: сучасні підходи до визначення поняття. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Географічні науки. 2017. № 6. с. 206

21. Труніна І. М., Ліхоносова Г. С., Гречишкіна О. О. Ринок туристичних послуг в умовах глобалізаційних процесів. Вісник КрНУ імені Михайла Остроградського. 2017. Випуск 6(107). Ч. 2. С. 49-53.

22. Постанова Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2021 р. № 443 «Про утворення Ради безбар'єрності». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/443-2021-%D0%BF#Text>.

23. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2021 р. № 366-р «Про схвалення Національної стратегії 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>.
24. Закон України «Про ратифікацію Конвенції про права осіб з інвалідністю і Факультативного протоколу до неї» № 1767-VI від 30.09.2016р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1767-17#Text>.
25. Інклюзивний туризм як вид реабілітації: сучасні потреби інвалідів / Науменко Л. Ю. та ін. Український вісник медико-соціальної експертизи, 2015. № 2. С. 23–26.
26. Тури до Вірменії. Тиристичний оператор KOTE. URL: <https://kote.travel/ua/countries/armenia/> (дата звернення 05.05.2023).
27. Туроператор ARARA TOUR. URL: <https://www.europages.info/ARARA-TOUR/00000004557766-349791001.html>.
28. Міжнародний досвід організації туризму людей з обмеженими можливостями. URL: https://studbooks.net/693903/turizm/mezhdunarodnyy_opyt_organizatsii_turizma_lyudey_ogranic (дата звернення 05.05.2023).
29. Оглядова екскурсія Єреваном з відвідуванням коньячного заводу Апарат. URL: <https://excursio.com/excursion/296761-obzornaya-ekskursiya-po-erevanu-s-posescheniem-konyachnogo-zavoda-ararat>.
30. Ключові місця Єревана. URL: <https://www.poehalisnami.ua/ua/countries/armeniya/sight> (дата звернення 05.05.2023).
31. Готелі Єревану. URL: <https://www.booking.com/city/am/yerevan.uk.html> (дата звернення 05.05.2023).
32. Гринюк В.І., Іваницька Ю.І. Реклама та рг-технології як інструмент просування туристичного продукту турфірмою.: Науковий вісник ІФНТУНГ. Серія: Економіка та управління. 2021. №2(24). С.111-123.

Тези доповіді на конференцію

КОНЦЕПЦІЯ РОЗВИТКУ ТУРИСТИЧНИХ РЕСУРСІВ УКРАЇНИ ДЛЯ ЛЮДЕЙ З ОСОБЛИВИМИ ПОТРЕБАМИ

**Уланов О.К., студент ОКР «Бакалавр» ф-ту ТВ та ТБ
Одеський національний технологічний університет, м. Одеса**

Інвалідність є соціальним феноменом, уникнути якого не може жодне суспільство, і кожна держава за рівнем свого розвитку, пріоритетами та можливостями формує соціальну та економічну політику щодо інвалідів. Створення належних умов для забезпечення доступності туристичних послуг для осіб з інвалідністю стоїть сьогодні на першому плані у системі цілей розвитку туризму багатьох країн.

Метою статті є аналіз концепції розвитку туристичних ресурсів для людей з особливими потребами в Україні.

В Україні чисельність інвалідів продовжує зростати. Особливо значним зростання чисельності інвалідів було за останні 3 роки (пандемія, війна) і не буде, мабуть, перебільшенням твердження, що в віддаленій перспективі Україні загрожує «інвалідизація всієї країни», принаймні всього її населення у пенсійному віці. Незважаючи на існуючі макроекономічні та фінансово-бюджетні обмеження, з якими стикається перехідна економіка, очевидно, що за таких масштабів та процесів ігнорувати проблему інвалідності українська держава дозволити собі не може.

В Україні, де для інвалідів робиться і так досить мало, дуже рідко ставляться питання, пов'язані з їхнім відпочинком. А тим більше мало хто вірить, що цей відпочинок може бути активним. Туризм може стати дуже корисним як метод соціальної реабілітації інвалідів.

Сьогодні безбар'єрне середовище та інклюзивний туризм є зростаючою областю у туристичній галузі. Такий вид туризму починає свій розвиток як у великих містах, так і на периферії. У малих містах інклюзивний туризм особливо допомагає вирішити спектр проблем людей з особливими потребами. Його рівень розвитку залежить від ступеня готовності взаємодіяти з людьми з особливими потребами нарівні, від доступності довкілля, життєдіяльності, зрілості законодавчої бази. Зрештою, інклюзивний туризм є основою для туристичної привабливості країни.

В Україні, незважаючи на наявність законодавчих актів, що регламентують права інвалідів, на практиці стан розвитку інклюзивного туризму залишається досить низьким. Важливе місце у його розвитку займає соціальне підприємництво та діяльність некомерційних організацій (НКО), у яких перетинаються бізнес та благодійність. Саме вони орієнтуються на розвиток інноваційних методів вирішення суспільних проблем, самостійно шукають фінансові джерела, підходять нестандартно до вирішення проблем, за допомогою НКО частково чи навіть повністю покриваються витрати на надання інклюзивних турів [1].

Розвиток інклюзивного туризму, або ж туризму для всіх в Україні відбувається досить повільно. Багато в чому завдячуючи нерозвиненій інфраструктурі, зокрема – відсутності підйомників у метро, театрах, кінотеатрах, непридатності транспортних засобів для самостійного пересування інвалідів на візках, відсутності пандусів (або ж наявності таких пандусів, якими неможливо пересуватись), відсутності обладнаних номерів у готелях у ціновому сегменті, доступному для українських інвалідів. Проте відсутність відповідної інфраструктури є лише наслідком проблеми, яка лежить набагато глибше – в українському суспільстві люди з інвалідністю знаходяться за межами основного поля соціальної взаємодії. Іншими словами – інвалідність є проблемою особи, її найближчого оточення, та, якоюсь мірою, держави, але не суспільства в цілому. А тому при плануванні діяльності будь-якого конкретного підприємства індустрії, підприємець або його менеджери враховують потреби

людей з обмеженими можливостями під час пересування у просторі лише у двох випадках: тоді, коли мають досвід особистих зустрічей з ними, і тоді, коли мають виконати приписи міжнародних стандартів [1].

Другим слабким місцем є доступність туристичних об'єктів та міського середовища для людей з обмеженими фізичними можливостями. Водночас, однією з світових тенденцій сучасної архітектури міського середовища є створення простору, зручного для всіх. Україна ж, через її прагнення увійти до Євросоюзу, має відповідати стандартам та нормам, прийнятним для сучасності, через що в українських містах з'являються елементи простору «зручного для всіх» (пандуси, підйомники, з'їзди з бордюрів, розмітка для незрячих, озвучені світлофори).

Перешкода для інваліда має не тільки просторову, але й інформаційну форму. Мало побудувати будинок фізично доступним, потрібно про це розповісти інваліду – показати за допомогою покажчиків та інших елементів навігації, де і що для нього знаходиться. Тобто забезпечити не тільки фізичну доступність будівель, але й приділяти належну увагу інформаційної доступності, за відсутності якої будівля або споруда не може вважатися доступним для інвалідів, незважаючи на всі наявні пристосування.

На сьогоднішній день інформаційної доступності в Україні приділяється все більша увага, вже створено кілька як загальноукраїнських карт доступності для інвалідів, так і окремих карт по містах.

У квітні 2021 року в Україні створено Раду безбар'єрності – це орган, покликаний контролювати зміни у реалізації безбар'єрного простору в Україні [2]. Також у квітні 2021 року було затверджено Національну стратегію зі створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року [3]. Документ покликаний забезпечити безперешкодне середовище для всіх груп населення, надати рівні можливості кожному без винятку реалізовувати свої права, забезпечити рівний доступ до послуг та інфраструктури. Передбачається 6 основних напрямів формування безбар'єрності: фізичний, інформаційний, цифровий, громадський та цивільний, освітній та економічний.

Враховуючи те, що в державі з'явилася нова категорія інвалідів – учасники та постраждали в результаті бойових дій, інклюзивний туризм може стати для них потужним засобом реабілітації, можливістю оздоровлення, спілкування з людьми, ліквідації психологічних бар'єрів, отримання психологічного задоволення від занять руховою активністю.

Література

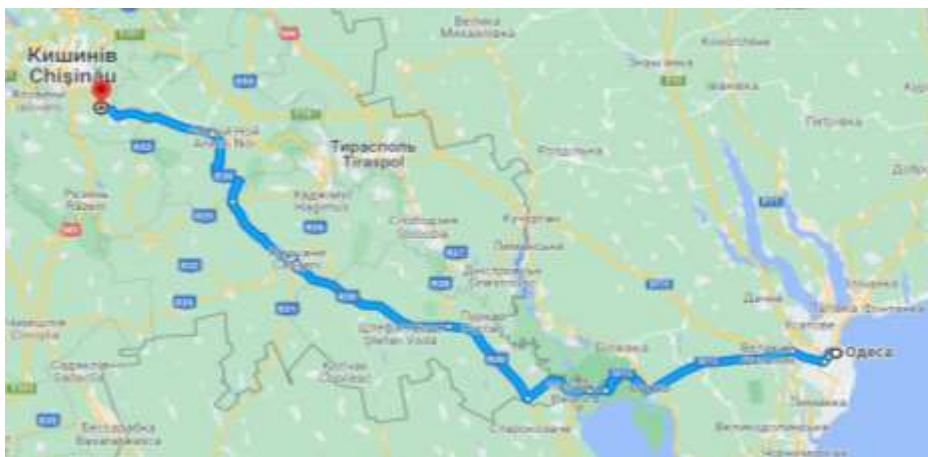
1. Білоусова, Н.В. Інклюзивний туризм у системі реабілітаційної географії: від теорії до практики: монографія / Н. В. Білоусова. К.: ТАЛКОМ, 2018. 344 с.

2. Урядовий портал. Уряд затвердив новий план створення безбар'єрного простору в Україні на наступні два роки. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/uriad-zatverd-iv-novy-i-plan-stvorennia-bezbar'ier-noho-prostoru-v-ukraini-na-nastupni-dva-roky> (дата звернення 05.05.2023).

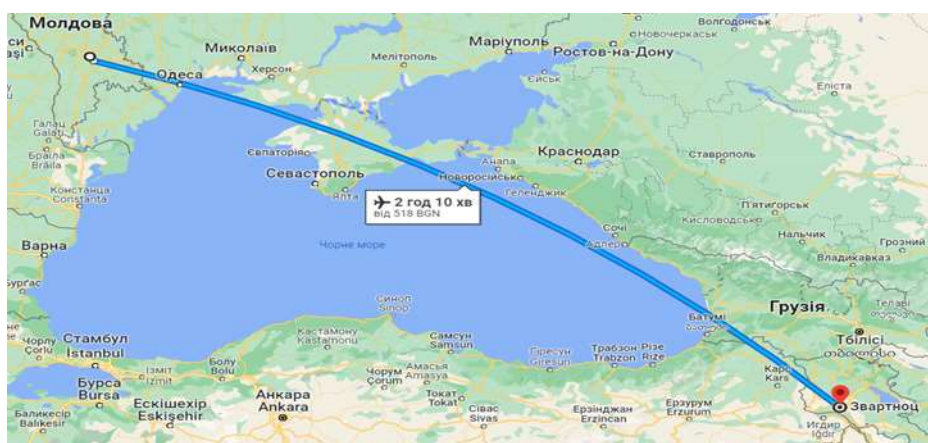
3. Верховна Рада України. Про схвалення Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/366-2021-%D1%80#Text> (дата звернення 05.05.2023).

Науковий керівник – к-т техн. наук, доцент Калмикова І.С.

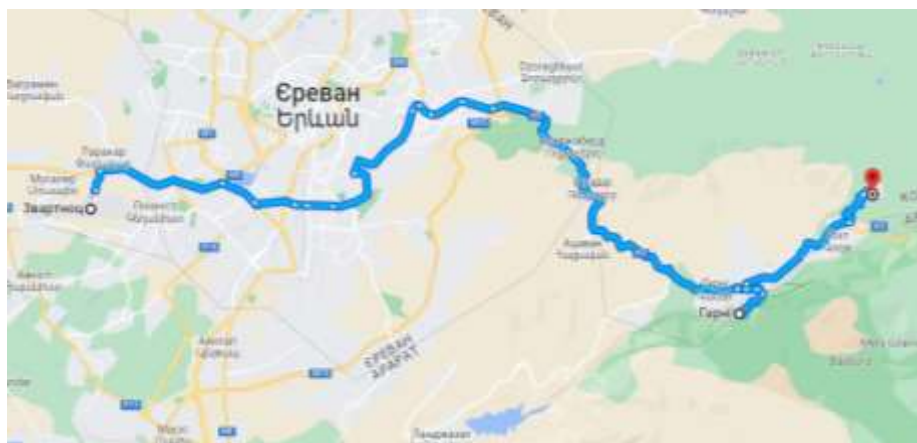
Переїзд мінівеном Одеса-Кишинів; Кишинів-Одеса



Переліт літаком Кишинів-Єреван; Єреван-Кишинів



Подорож Єреван – Гарни – Гегард – Єреван



Рекламний буклет туру

ПІЗНАВАЛЬНА ПОДРОЖ ДО МІСТА ЄРЕВАН
Для людей з особливими потребами



Тур для осіб з інвалідністю з Одеси до Єревану, які прагнуть вести активний спосіб життя незважаючи ні на що. Тур розроблено та адаптовано з урахуванням усіх необхідних потреб для осіб з інвалідністю, насичений цікавими та пізнавальними екскурсіями, майстер-класами.

Можливість є завжди!



Тривалість: 6 днів/4 ночі.

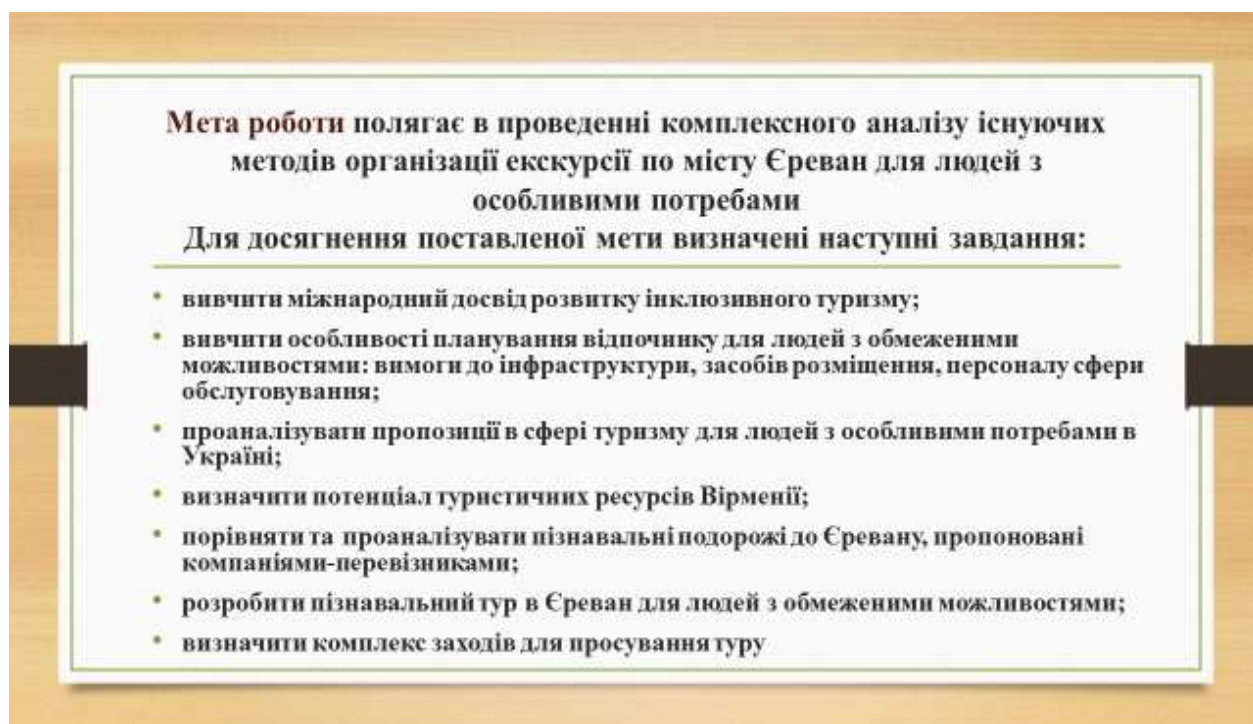
Маршрут: Одеса – Кишинів (аеропорт) – Єреван – Гарні – Гегард – Єреван – Кишинів – Одеса.

Акценти туру:

- Знайомство з давньою столицею Вірменії
- Ознайомлення з головними пам'ятками вірменської столиці
- Поїздка до села Гарні
- Відвідання монастиря Гегард
- Дегустація вірменських вин та вірменського коньяку
- Майстер-класи на будь-який смак



Презентація



Принципи інклюзивного туризму:

1. Рівність та доступність використання
2. Гнучкість використання
3. Простота та інтуїтивність використання
4. Доступно викладена інформація
5. Терпимість до помилок
6. Малі фізичні зусилля
7. Наявність необхідного розміру, місця, простору



Конвенція про права осіб з інвалідністю: «Доступна середовище – це фізичне оточення, об'єкти транспорту, інформації та зв'язку, дообладнати з метою усунення перешкод і бар'єрів, що виникають у індивіда або групи людей з урахуванням їх особливих потреб. Доступність середовища визначається рівнем її можливого використання відповідною групою населення»



В'їзд в готель для людей з обмеженими можливостями



Номер для осіб з обмеженими можливостями



Можливість піднятися Самостійно без ліфта

Найбільш пріоритетні види інклюзивного туризму в Україні

Види туризму	Особливості
Рекреаційний інвалідний туризм	Категорії людей, які пересуваються на візках, проживання в готелях передбачає спеціальні ліфти і номери, а для екскурсій орендуються автобуси, оснащені підоминивантами. Як правило, групи туристів, які мають вади здоров'я, супроводжує досвідчений медпрацівник, а до туристів із вадами слуху та зору прикріплюється страпоперекладач. Пляжні тури для туристів з обмеженими можливостями повинні бути обладнані спеціальні роздягальники, душевими та терасами, обладнані відпочиваючими під'їздами.
Реабілітаційний інвалідний туризм	Через даний вид туризму здійснюється терапія і профілактика психосоматичних захворювань, підтримання фізичної форми і здоров'я. Реабілітаційний туризм впливає на оздоровлення літніх людей і людей з обмеженими можливостями, а також деструктивно впливає на здоров'я і психіку, спрямований на соціальної адаптації для людей з особливими потребами, досягнення ними матеріальної незалежності та їх інтеграції в суспільстві.
Спортивний інвалідний туризм	Спорт дозволяє особам з особливими потребами знову відчувати смак життя і позбутися комплексу неповноцінності. Спортивний відпочинок передбачає заняття акваланговою факультурою, плаванням, баскетболом, настільним і великим тенісом, при цьому спортзали оснащуються спеціальним обладнанням.
Дитячий інвалідний туризм	Даний вид відпочинку, передбачає виїзд дітей з особливими потребами в спеціалізовані літні табори, екскурсійні поїздки в автобусах підвищеної місткості. Популярним видом відпочинку є реабілітаційні тури.

Привабливість Вірменії для пізнавального туризму

Площа Республіки Єреван



Фортеця-музей Еребуні



Озеро Севан



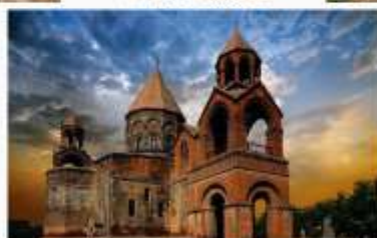
Хор Вірап



Комплекс Нораванк



Ечміадзін



Місця з можливостями для інклюзивного туризму

Єреванський Каскад



Матенадаран



Собор

Святого Григорія Просвітителя



Коньячний завод Арарат



Цицернакаберд

Історичний музей
та картинна галерея Вірменії

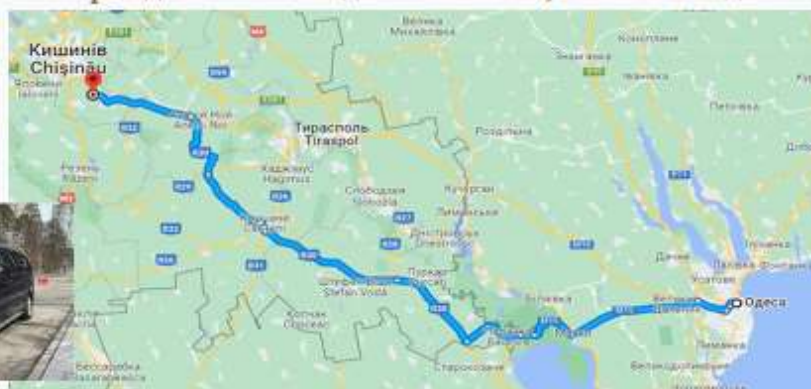
Відпочинок у Вірменії чудово підійде для людей з обмеженими можливостями, для яких у країні, зокрема в столиці, за останні роки значно покращилися умови життя: було адаптовано багато складових інфраструктур, таких як громадський транспорт, міські тротуари та підземні переходи, торгові центри, готелі

Міська інфраструктура у Вірменії для людей з обмеженими можливостями

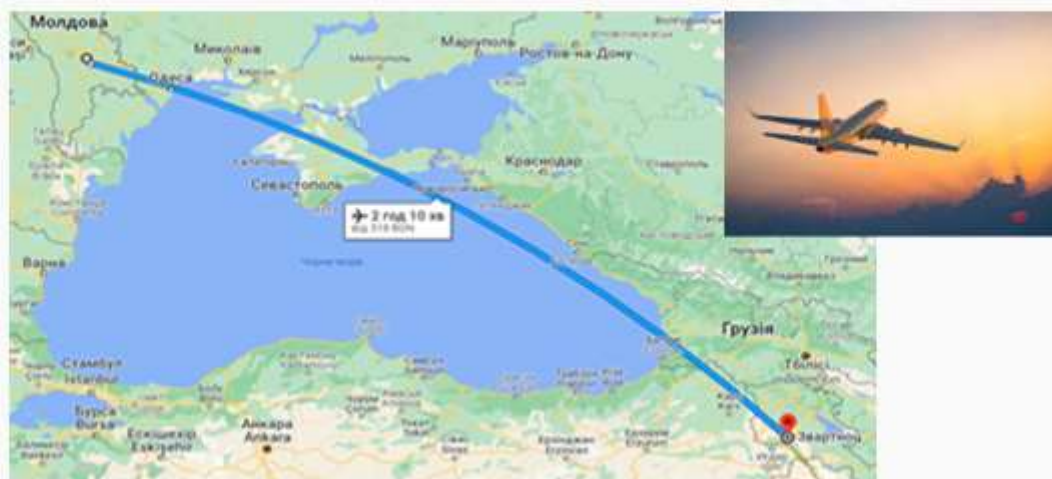


Єреванські автобуси з витягами для інвалідів

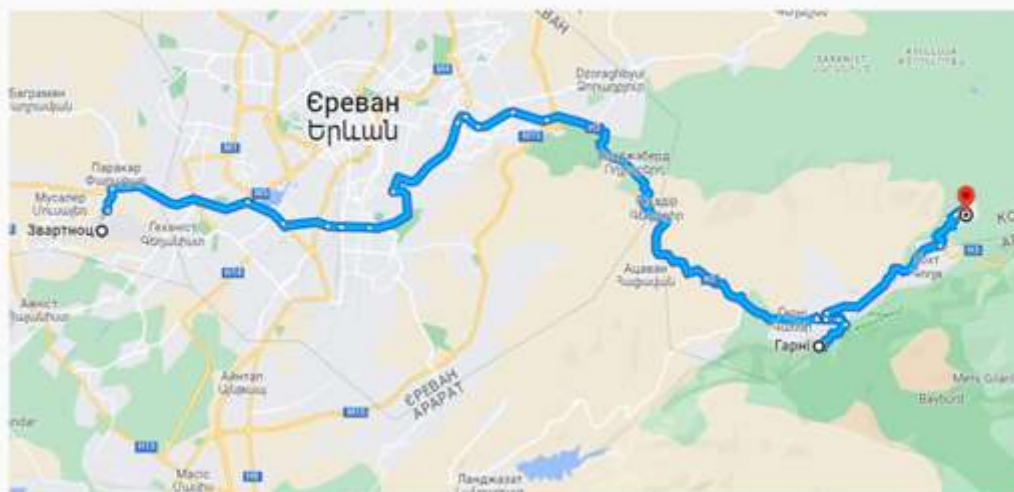
Маршрут туру: Одеса – Кишинів (аеропорт) – Єреван – Гарні – Гегард – Єреван – Кишинів – Одеса Переїзд мінівеном Одеса-Кишинів; Кишинів-Одеса



Переліт літаком Кишинів-Єреван; Єреван-Кишинів



Подорож Єреван – Гарні – Гегард – Єреван



Трансфер до аеропорту з Одеси до Кишинева та назад

- мінівен на 8 осіб: 3 особи в інвалідних візках та 4 супроводжуючі;
- коляски складаються та поміщаються в багажник;
- посадка в мінівен інвалідів на візку здійснюється за допомогою підйомної платформи, після чого людина пересідає в крісло автомобіля, а візок складається і відправляється в багажник



Готель The land of Ararat, Єреван



Фасад



Двомісний номер

Місце розташування – 1,4 км від центру Єревану

Готель є цілком пристосованим для осіб з інвалідністю, зокрема:

- пристосовано для гостей на інвалідному візку (с пандуси);
- на вищі поверхи можна піднятися на ліфті;
- спеціальний санвузол з поручнями;
- вказівки для людей з обмеженими візуальними та слуховими можливостями.

Проживання у готелі має високу ступінь комфортності:

- безкоштовний Wi-Fi;
- кімнати для некурців;
- доставка їжі та напоїв у номер;
- безкоштовна автостоянка,
- цілодобова стійка ресстрації гостей;
- тераса, бар

Акценти туру. Знайомство з давньою столицею Вірменії, а також з головними пам'ятками вірменської столиці. Поїздка до села Гарні, а також до унікального твору вірменської архітектури – монастиря Гегард.

Храм Гарні



Монастир Гегард



Місця з можливостями для інклюзивного туризму

Оглядова екскурсія Єреваном



Екскурсія на коньячний завод Арарат



Національна галерея Вірменії



Розрахунок собівартості туру на одного туриста

Статті витрат	Сума, грн.
Проживання в готелі The land of Ararat + сніданок	2476
Додаткове харчування	1500
Транспортне обслуговування	11790
Екскурсійне обслуговування + вхідні квитки	2415
Разом:	18181



Просування туру



Основні засоби поширення реклами:

- інтернет - створення сайтів, орієнтованих на туристів з ОМЗ;
- поштове відправлення – постова реклама має особистий характер і адресована людям, готовим на контакт. Шляхом прямої поштової розсилки поширюється реклама турів, розрахованих людей із ЗМЗ. Таке розсилання буває ефективним за наявності у турфірми широкого зв'язку з центрами допомоги інвалідам, соціальними службами та пенсійним фондом. Тобто турфірма працює з певним колом потенційних та реальних клієнтів.
- телебачення - просування туристичного продукту в передачах про здоров'я, спорт, дозвілля.

Рекламний буклет туру Одеса-Єреван

ПІЗНАВАЛЬНА ПОДОРОЖ ДО МІСТА ЄРЕВАН

Для людей з особливими потребами



Тур для осіб з інвалідністю з Одеси до Єревану, які прагнуть вести активний спосіб життя незважаючи ні на що. Тур розроблено та адаптовано з урахуванням усіх необхідних потреб для осіб з інвалідністю, насичений цікавими та пізнавальними екскурсіями, майстер-класами.



Можливість
є завжди!



Тривалість: 6 днів/4 ночі.

Маршрут: Одеса – Кишинів (аеропорт) – Єреван – Гарні – Гегард – Єреван – Кишинів – Одеса.

Акценти туру:

- Знайомство з давньою столицею Вірменії
- Знайомлення з головними пам'ятками вірменської столиці
- Поїздка до села Гарні
- Відвідання монастиря Гегард
- Дегустація вірменських вин та вірменського коньяку
- Майстер-класи на будь-який смак.



Головні визначні пам'ятки Вірменії - монастирі та гори. Багата і динамічна історія країни глибоко пов'язана з християнською релігією, внесла свій незгладимий відбиток.

Глибина історії Вірменії дуже помітна в датах заснування місцевих храмів. Зустріти монастир, який був заснований тисячу і більше років тому - звичайна справа.

У Вірменії чимало можливостей для інклюзивного туризму. Відпочинок у Вірменії чудово підійде для людей з обмеженими можливостями, для яких у країні, зокрема в столиці, за останні роки значно покращилися умови життя: було адаптовано багато складових інфраструктур, таких як громадський транспорт, міські тротуари та підземні переходи, торгові центри, готелі.

На основі всебічного аналізу існуючих методів організації подорожей з Одеси до Єревану та виходячи з реалій сьогодення, можна рекомендувати лише переїзд автобусом з Одеси до Кишиніва, звідки літаком до Єревану.

Для повної та пізнавальної поїздки за оптимальними цінами рекомендується груповий тур до Єревану на 6 днів вартістю 18181 грн. За бажанням турист зможе відвідати додаткові екскурсії, оскільки вибір дуже великий.



Дякую за увагу

Перевірка тексту на плагіат

Кваліфікаційна робота бакалавра.

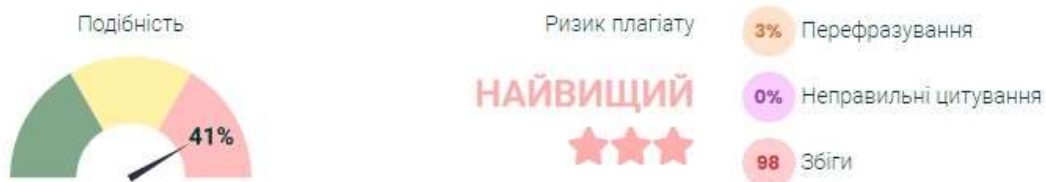
Тема: Шляхи організації пізнавальної подорожі до міста Єреван для людей з особливими потребами.

Засіб перевірки: Plag.com.ua

Унікальність по фразам > 30 %

Унікальність по словам > 30 %

Уланов Олексій.docx



Керівники: _____ Ірина КАЛМИКОВА
_____ Олена ВОСКРЕСЕНСЬКА

Здобувач: _____ Олексій УЛАНОВ