

ДОСТУПНІСТЬ ІНФРАСТРУКТУРИ КОЛЕКТИВНИХ ЗАСОБІВ РОЗМІЩЕННЯ ХАРКІВСЬКОГО РЕГІОНУ В СЕГМЕНТІ ІНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМУ*

©2018 ПОЛЧАНІНОВА І. Л., ОНОПКО В. Д., СПИЦЯ А. Ю.

УДК 338.48-6:615.8

Полчанінова І. Л., Онопко В. Д., Спиця А. Ю. Доступність інфраструктури колективних засобів розміщення Харківського регіону в сегменті інклюзивного туризму

У статті викладено результати дослідження доступності інфраструктури колективних закладів розміщення Харківського регіону щодо обслуговування туристів з особливими потребами. Метою статті є визначення рівня доступності колективних закладів розміщення на регіональному рівні для туристів з особливими потребами і формування практичних рекомендацій щодо розвитку сегмента інклюзивного туризму. Інформаційну базу дослідження склали матеріали соціологічних досліджень українських і закордонних науковців, а також власних результатів опитувань та анкет. Виявлено, що в Харківському регіоні загальна кількість номерів у колективних засобах розміщення, призначених для людей з обмеженими можливостями, є недостатньою. Визначено основні ключові фактори доступності колективних засобів розміщення, які базуються на вимогах щодо обслуговування туристів з особливими потребами. Зазначено, що загальна оцінка доступності засобів розміщення визначається як позитивна. Найвищий рівень доступності інфраструктури виявлено в секторі «готелі та аналогічні засоби розміщення»; найнижчий – в секторі «інші засоби розміщення». Запропоновано рекомендації щодо розвитку сегмента інклюзивного туризму. Результати дослідження можуть бути використані в діяльності колективних засобів розміщення, які прагнуть розвивати інфраструктуру інклюзивного туризму.

Ключові слова: інклюзивний туризм, туристи з особливими потребами, колективні засоби розміщення, інфраструктура, доступність.

Рис.: 3. **Табл.:** 1. **Бібл.:** 9.

Полчанінова Ірина Леонідівна – кандидат економічних наук, доцент кафедри туризму і готельного господарства, Харківський національний університет міського господарства ім. О. М. Бекетова (вул. Маршала Бажанова, 17, Харків, 61002, Україна) **E-mail:** irina.polchaninova@kname.edu.ua

Онопко Владислав Дмитрович – магістрант кафедри туризму і готельного господарства, Харківський національний університет міського господарства ім. О. М. Бекетова (вул. Маршала Бажанова, 17, Харків, 61002, Україна) **E-mail:** vl.onopko@i.ua

Спиця Анастасія Юрївна – магістрант кафедри туризму і готельного господарства, Харківський національний університет міського господарства ім. О. М. Бекетова (вул. Маршала Бажанова, 17, Харків, 61002, Україна) **E-mail:** ukfdgjxfvfg@gmail.com

УДК 338.48-6:615.8

UDC 338.48-6:615.8

Полчанінова І. Л., Онопко В. Д., Спиця А. Ю. Доступність інфраструктури колективних засобів розміщення Харківського регіону в сегменті інклюзивного туризму

Polchaninova I. L., Onopko V. D., Spitsa A. Yu. The Availability of the Infrastructure of Collective Means of Accommodation of Kharkiv Region in the Segment of Inclusive Tourism

В статті изложены результаты исследования доступности инфраструктуры коллективных средств размещения Харьковского региона с позиций обслуживания туристов с особыми потребностями. Целью статьи является определение уровня доступности коллективных средств размещения на региональном уровне для туристов с особыми потребностями и формирование практических рекомендаций по развитию сегмента инклюзивного туризма. Информационную базу исследования составили материалы социологических исследований украинских и зарубежных ученых, а также собственные результаты опросов и анкет. Выявлено, что в Харьковском регионе общее количество номеров в коллективных средствах размещения, предназначенных для людей с ограниченными возможностями, недостаточно. Определены основные ключевые факторы доступности коллективных средств размещения, основанные на особенностях требований к обслуживанию туристов с особыми потребностями. Указано, что общая оценка доступности средств размещения определяется как положительная. Самый высокий уровень доступности инфраструктуры выявлен в секторе «гостиницы и аналогичные средства размещения»; самый низкий – в секторе «другие средства размещения». Предложены рекомендации по развитию сегмента инклюзивного туризма. Результаты исследования могут быть использованы в деятельности коллективных средств размещения, которые стремятся развивать инфраструктуру инклюзивного туризма.

The article presents the results of research on accessibility of the infrastructure of collective means of accommodation of Kharkiv region from the positions of servicing the tourists with special needs. The article is aimed at determining the level of availability of collective accommodation facilities at the regional level for the tourists with special needs and developing practical recommendations as to development of the inclusive tourism segment. The information base of the research consisted of the materials of sociological researches by Ukrainian and foreign scholars, as well as own results of surveys and questionnaires. It was identified that in Kharkiv region the total number of rooms in the collective accommodation facilities suitable for people with disabilities is insufficient. The main key factors of availability of collective means of accommodation based on peculiarities of requirements to service of the tourists with special needs are defined. It is specified that the overall estimate of the availability of accommodation facilities is defined as positive. The highest level of infrastructure availability has been identified in the «hotels and similar accommodation facilities» sector; the lowest – in the sector of «other means of accommodation». Recommendations on development of the segment of inclusive tourism are proposed. The results of the research can be used in the activities of collective facilities of accommodation, which seek to develop the infrastructure of inclusive tourism.

Keywords: inclusive tourism, tourists with special needs, collective means of accommodation, infrastructure, accessibility.

Fig.: 3. **Tbl.:** 1. **Bibl.:** 9.

Polchaninova Iryna L. – PhD (Economics), Associate Professor of the Department of Tourism and Hospitality, O. M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv (17 Marshala Bazhanova Str., Kharkiv, 61002, Ukraine)

E-mail: irina.polchaninova@kname.edu.ua

Onopko Vladislav D. – Graduate Student of the Department of Tourism and Hospitality, O. M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv (17 Marshala Bazhanova Str., Kharkiv, 61002, Ukraine)

E-mail: vl.onopko@i.ua

Spitsa Anastasia Yu. – Graduate Student of the Department of Tourism and Hospitality, O. M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv (17 Marshala Bazhanova Str., Kharkiv, 61002, Ukraine)

E-mail: ukfdgjxfvfg@gmail.com

Ключевые слова: инклюзивный туризм, туристы с особыми потребностями, коллективные средства размещения, инфраструктура, доступность.

Рис.: 3. **Табл.:** 1. **Библ.:** 9.

Полчанінова Ірина Леонідівна – кандидат економічних наук, доцент кафедри туризму і готельного господарства, Харківський національний університет міського господарства ім. О. М. Бекетова (вул. Маршала Бажанова, 17, Харків, 61002, Україна)

E-mail: irina.polchaninova@kname.edu.ua

Онопко Владислав Дмитрович – магістрант кафедри туризму і готельного господарства, Харківський національний університет міського господарства ім. О. М. Бекетова (вул. Маршала Бажанова, 17, Харків, 61002, Україна)

E-mail: vl.onopko@i.ua

Спиця Анастасія Юрївна – магістрант кафедри туризму і готельного господарства, Харківський національний університет міського господарства ім. О. М. Бекетова (вул. Маршала Бажанова, 17, Харків, 61002, Україна)

E-mail: ukfdgjxfvfg@gmail.com

* Роботу виконано в межах держбюджетної теми кафедри туризму і готельного господарства Харківського національного університету міського господарства імені О. М. Бекетова «Туризм та міське середовище: проблеми управління та перспективи розвитку» (номер державної реєстрації 0118U000649, 2018 р.).

Рівні цивільні права всіх людей вже давно ні в кого не викликають сумнівів. І люди з особливими потребами мають такі ж самі, як і всі інші, права на відпочинок і туристські подорожі. Інклюзивний туризм надає переваги кожній людині, та все ж ключовими споживачами послуг інклюзивного туризму є люди на інвалідному візку, з палицею та милицями, із порушеннями зору та слуху, похилого віку, вагітні жінки, родини з маленькими дітьми тощо [1].

Інклюзивний туризм є новим сектором туристського ринку, який наразі ще не можна визнати «масовим» навіть у країнах Європи та Північної Америки, хоча статистичні дані свідчать, що кількість людей з різними видами обмежень щорічно зростає [2, р. 2–3]. Щороку все більше людей з особливими потребами користуються можливістю подорожувати, а це означає, що туристська індустрія отримує більше туристів, усе триваліший термін проживання, довші сезони та регулярні доходи. В останнє десятиріччя спостерігається особливо динамічне зростання різних сегментів туристського ринку, пов'язаного із обслуговуванням цієї категорії споживачів [3]. Суспільство в цілому виграє від збільшення можливостей працевлаштування, зростання податкових надходжень регіону та створення доступного середовища як для місцевих жителів, так і для туристів.

В Україні лише іноді можна побачити туристів, що пересуваються в інвалідних візках – таких у нашій країні набагато менше, ніж у Європі. Люди з особливими потребами в нашій країні не завжди можуть обрати готель, адже туристський ринок України майже не пристосований до надання їм послуг у засобах розміщення [5].

Проблема організації туристської діяльності для осіб з особливими потребами була актуальна ще з початку 70-х років минулого століття, але в Україні до теперішнього часу фундаментальні дослідження з даного питання проводилися фрагментарно. Вивченням і описом різних аспектів інклюзивного туризму займалися такі вітчизняні дослідники, як А. П. Аніщенко [4], Н. М. Влащенко, О. О. Бейдик, О. І. Топалова, М. О. Яріко тощо. Разом із тим, проблема доступності готельного обслуговування як ключового аспекту туристської подорожі для людей з особливими потребами залишається поза увагою науковців.

Мета статті полягає у визначенні рівня доступності колективних закладів розміщення для туристів з особливими потребами та формуванні рекомендацій щодо розвитку сегмента інклюзивного туризму на регіональному рівні.

З позицій наукового розгляду інклюзивний туризм охоплює цілий ряд понять і термінів, пов'язаних з ідеєю, що туризм має бути доступним для всіх. На міжнародному рівні та в Україні існує кілька термінів, що використовуються для опису явища інклюзивного туризму. Ось деякі приклади: доступний туризм, адаптивний туризм, туризм для всіх, безбар'єрний

туризм, легкий доступ до туризму та універсальний туризм. Наразі не має наукового консенсусу щодо того, який термін є найбільш влучним, і це частково пояснюється тим, що концепція інклюзивного туризму з позицій теорії істотно розвивалася протягом останніх 10 років. Однак більшість визначень зосереджують увагу на тому, що всі функціональні елементи туристської інфраструктури мають бути доступні для всіх людей.

Спочатку більшість згаданих термінів використовувалися для опису підходу з підтримки інтеграції людей з обмеженими можливостями на туристському ринку, основну увагу приділяли усуненню бар'єрів у різних місцях, підрозділах і продуктах туристської індустрії (і більш широкої громадськості), і, як наслідок, зараз фокус змістився на об'єкти навколишнього середовища незалежно від можливостей окремих осіб.

Авторське розуміння базується на визначенні Світової організації туризму Організації Об'єднаних Націй (ЮНВТО), згідно з яким інклюзивний туризм – це форма туризму, яка передбачає стратегічно заплановане співробітництво між зацікавленими сторонами, які «дозволяють людям, які мають особливі вимоги до доступу, включаючи мобільність, бачення, слух і пізнавальні аспекти, мати доступ до самостійного функціонування та справедливості та гідності шляхом надання універсальних туристських послуг та середовища» [5, р. 4]. Це визначення використовує цілком практичний підхід до сутності туризму та враховує потреби людей з постійною та тимчасовою втратою працездатності, з особливими захворюваннями, похилого віку та сімей з маленькими дітьми.

ЮНВТО заявляє, що полегшення туристських поїздок для людей з інвалідністю є життєво важливим елементом будь-якої відповідальної та сталої політики розвитку туризму. Організація вважає, що слід докласти великі зусилля для забезпечення того, щоб політики та практика в галузі туризму включали людей з обмеженими можливостями. ЮНВТО також підкреслює необхідність надання чіткої інформації про доступні об'єкти туризму, наявність служб підтримки в місцях призначення для людей з інвалідністю та навчання працівників щодо надання послуг людям з особливими потребами [5].

Доступність у туризмі, перш за все, базується на загальних правах людини, зокрема з особливими потребами. У розділі 3 Хартії основних прав Європейського Союзу обговорюється питання про інтеграцію людей з обмеженими можливостями: «ЄС визнає і поважає право інвалідів на отримання вигоди від заходів, спрямованих на забезпечення їх незалежності, соціальну та професійну інтеграцію та участь у житті громади» [6, р. 37].

Схожої позиції дотримується український науковець Н. М. Влащенко, яка у роботі [7] визначає по-

няття доступності санаторно-курортних послуг і наводить чинники, які її визначають. Авторка підкреслює, що «чинники доступності носять проблемний, динамічний характер, що вимагає більш ґрунтовного їх розгляду в концептуальному аспекті» [7, с. 27].

Об'єктом дослідження було обрано колективні засоби розміщення Харківського регіону, що надають послуги з тимчасового розміщення. Дослідження проводилося у 2016–2017 рр. за допомогою структурованого інтерв'ю, анкет електронної пошти та систематичного спостереження в закладах розміщення з позицій обслуговування туристів з особливими потребами. Метою дослідження було визначення поточно-го рівня «доступності» обслуговування в колективних закладах розміщення та розроблення рекомендацій з розвитку сегмента інклюзивного туризму.

У Харківському регіоні протягом 2016–2017 рр. діяло 175 закладів, що надавали послуги з тимчасового проживання, що складало 4,3% усіх колективних засобів розміщення України [8, с. 43]. З них власне готелів налічувалося 82, аналогічних готелям закладів – 34, спеціалізованих засобів розміщення – 53, інших – 6 (рис. 1).

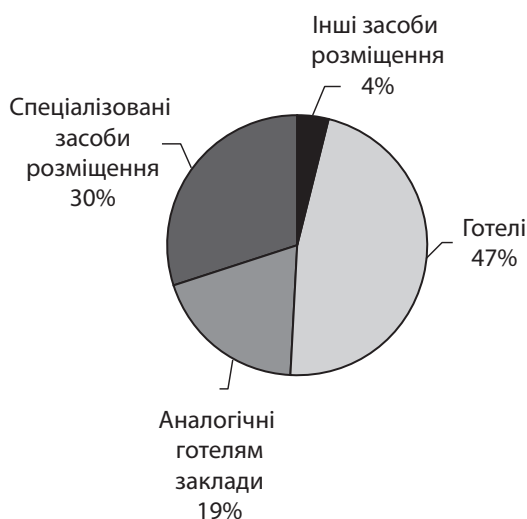


Рис. 1. Розподіл колективних засобів розміщення в Харківському регіоні за типами, 2016–2017 рр.

Діючі в Україні стандарти вимагають забезпечення умов доступу та проживання інвалідів, що пересуваються на кріслах-візках. Додатково вимагається наявність резерву одно- і двомісних номерів зі спеціальним обладнанням, улаштуванням достатньої ширини проходів і дверних прорізів, а також інших пристроїв для безперешкодного пересування інвалідів по горизонтальних і вертикальних комунікаціях. У рекомендаціях зазначено, що номери для інвалідів на кріслах-візках, з дефектами зору та незрячих слід розміщувати на першому поверсі. Кількість таких номерів, проте, державою не встановлюється, а визначається завданням на проектування. У результаті складається така ситуація, коли в Харківському регіо-

ні співвідношення між номерами, пристосованими для обслуговування людей з обмеженими можливостями, та загальною кількістю номерів у колективних засобах розміщення є досить низьким (рис. 2).

«Доступні номери» в готелях, аналогічних готелям закладах і спеціалізованих засобах розміщення складають відповідно 5, 3 і 2 відсотки від загальної кількості номерів. Інші колективні засоби розміщення Харківського регіону взагалі не мають таких номерів. У дослідженнях європейського ринку робиться висновок про те, що потенційний попит на «доступні» номери найближчими роками складе близько 4% від загальної кількості наявних номерів [9, р. 6]. Брак номерів у 1,5% має бути подоланий шляхом пристосування номерного фонду для розміщення людей на інвалідних візках. Крім того, доцільним є реконструкція більшості засобів розміщення з улаштуванням номерів, необхідних для прийому людей з особливими потребами.

Втім, наявність номеру для людей з інвалідністю ще не гарантує комфортних умов перебування людей з особливими потребами. Важливим складником є забезпечення безперешкодного пересування таких туристів по території готельних закладів, можливість скористатися й іншою інфраструктурою підприємства. Доступність закладу розміщення пов'язана з вхідними дверима, ліфтом, розташуванням номеру, устаткуванням спальні, комфортним туалетом і його зручністю, доступністю паркування, легким доступом до ресторану та стійки прийому та розміщення, підготовкою співробітників до обслуговування людей з особливими потребами. Результат оцінювання інших складників інфраструктури колективних засобів розміщення та послуг, які ними надаються, наведено в табл. 1. Фактори оцінювалися за трибальною системою: позитивна оцінка (+), негативна (-) або нейтральна (0). Позитивно певний елемент оцінювання визначався у випадку, коли турист, який має візок на колесах, міг отримати доступ легко. Формою отримання інформації були структуроване інтерв'ю, анкети електронної пошти та систематичні спостереження безпосередньо в засобах розміщення.

Дослідження показало, що в цілому послуги з тимчасового розміщення людей з особливими потребами в Харківському регіоні, вважаються задовільними або позитивними з позиції їх доступності.

Спеціалізовані засоби розміщення виявилися доступними більш ніж на 72%, а готелі та аналогічні готелям засоби розміщення виявили доступність більш ніж на 81% (рис. 3).

Група «Інші засоби розміщення» виявилася менш доступною, ніж інші засоби розміщення. Загальна кількість ключових критеріїв складала 11, і лише три критерії виявилися позитивними стосовно цієї групи засобів розміщення. Два критерії виявилися негативними в групі «Спеціалізовані засоби розміщення», а інші оцінки з 11 критеріїв були позитивними. Готелі

Доступність номерів, %

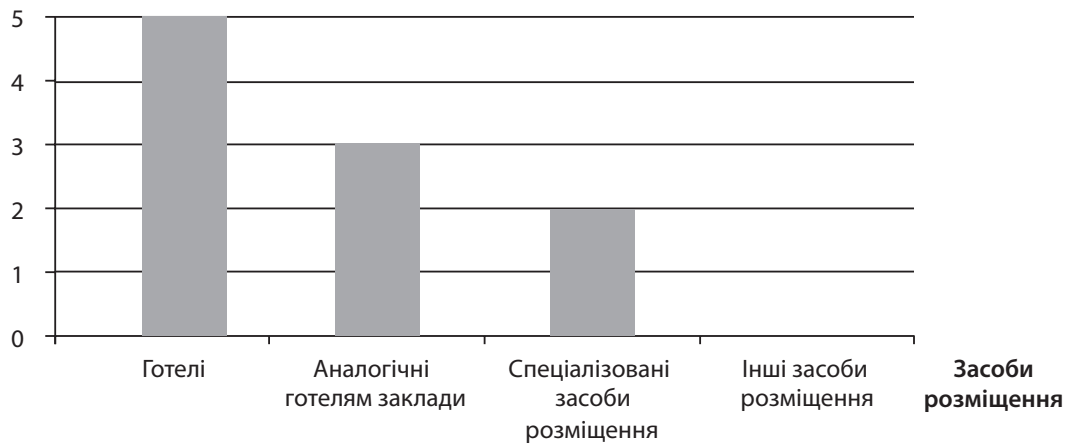


Рис. 2. Відсоток номерів, пристосованих для обслуговування людей з обмеженими можливостями, та загальною кількістю номерів у колективних засобах розміщення Харківського регіону, 2016–2017 рр.

Таблиця 1

Результат оцінювання доступності послуг для туристів з особливими потребами в засобах розміщення Харківського регіону

Елементи оцінювання	Готелі	Аналогічні готелям засоби розміщення	Спеціалізовані засоби розміщення	Інші засоби розміщення	Підсумкова оцінка
1. Зручна вхідна зона	+	+	+	–	+
2. Оснащення ліфта	+	+	+	+	+
3. Висота стійки прийому та реєстрації	–	0	–	–	–
4. Легкий доступ до ресторану та бару	+	+	+	+	+
5. Доступне паркування та зрозумілі умовні позначки	+	+	0	0	+
6. Дизайн та оздоблення «доступних номерів»	+	+	+	Відсутність	+
7. Відстань між ліфтом і номером	+	+	+	+	+
8. Висота ліжка та його комфортність	+	+	+	0	+
9. Електронні інформаційні пристрої	+	+	+	+	+
10. Облаштований «доступний» санвузол	+	+	+	Відсутність	+
11. Наявність персоналу, підготовленого для обслуговування людей з особливими потребами	0	0	–	–	–
Результат = Кількість позитивних оцінок / загальна кількість факторів	9 / 11 (81%)	9 / 11 (81%)	8 / 11 (72%)	3 / 11 (27%)	+

Доступність інфраструктури, %



Рис. 3. Рівень доступності інфраструктури та послуг колективних засобів розміщення в Харківському регіоні для людей з особливими потребами, 2016–2017 рр.

та аналогічні готелям засоби розміщення виявилися найдоступнішими для розміщення людей з особливими потребами серед усіх досліджених закладів.

Перший етап обслуговування, стійка реєстрації та прийому, де кожен турист отримує перші послуги, вважається недоступним або оцінюється негативно через його завелику висоту.

Комфортність вхідної зони була оцінена позитивно в усіх типах засобів розміщення, за винятком групи «Інші». Стійка служби прийому та розміщення всіх закладів є занадто високою, крім групи «Аналогічні готелям засоби розміщення», де була оцінена як нейтральна.

Матеріал внутрішнього оформлення номерів для людей з обмеженими фізичними можливостями і в цілому в засобах розміщення є гарним у всіх засобах розміщення, де такі номери є в наявності. У більшості засобів розміщення було виявлено досить важкі вхідні двері в номері для інвалідів.

Стовідсоткова доступність в будь-якому закладі фактично є неможливою, зважаючи на те, що існують різні туристи з особливими потребами, які висувають різноманітні вимоги. Проте засоби розміщення, як постачальники послуг, наразі потребують як поліпшення технічних (статичних) показників, так і вдосконалення сервісу та розробки спеціалізованого продукту, щоб регулярно обслуговувати туристів з особливими потребами.

Щодо рекомендацій, було б доцільно для закладів, що складають групу інших засобів розміщення, покращити більшу частину критеріїв, які характеризують доступність, що дасть можливість розширити охоплення туристського ринку. Турист з особливими потребами хоче отримати доступ до відповідної та доступної системи готельного обслуговування, дизайну та розміщення в готельних мережах. Слід

враховувати, що потреби щодо умов проживання цього ринкового сегмента щороку змінюються. Засобам розміщення, які виступають як постачальники послуг, слід працювати над новими, інноваційними варіантами розміщення для туристів з особливими потребами, прагнути забезпечити їм гідне обслуговування, яке вони очікують, попередньо запитуючи їх під час бронювання номерів.

Вкладення в інклюзивний туризм є цінними інвестиціями в майбутнє, при цьому переваги є для всіх груп суспільства:

- ✦ туристів з особливими потребами, для яких подорожі стають простішими та привабливішими;
- ✦ всіх інших споживачів – внаслідок підвищення зручності та якості;
- ✦ власно для засобів розміщення – в результаті збільшення кількості гостей та використання виробничих потужностей;
- ✦ регіону, тому що покращуються його конкурентоспроможність та збільшуються податкові надходження;
- ✦ і, нарешті, – для всієї країни як туристського напрямку, завдяки новим імпульсам попиту та посиленню індустрії гостинності.

Належна інфраструктура засобів розміщення, окрім того, допомагає завоювати довіру туристів з особливими потребами, від чого залежить як тривалість перебування, так і повторні подорожі, що в підсумку збільшує фінансові показники індустрії гостинності та суміжних галузей.

ВИСНОВКИ

Доступність обслуговування в колективних засобах розміщення відіграє важливу роль у розвитку популярності регіону як туристського центру. Зро-

стання кількості туристів з особливими потребами було відзначено протягом останніх років на світових туристських ринках, тому очікувано може вплинути на розвиток українського туристського бізнесу вже найближчим часом. Заклади розміщення Харківського регіону мають скористатися такою можливістю та сформувані спеціальні пропозиції для інвалідів та інших категорій туристів, які потребують особливого обслуговування. Проведений аналіз показав, що рівень доступності обслуговування в закладах розміщення Харківського регіону є достатнім, незважаючи на те, що кількість спеціалізованих номерів для туристів з особливими потребами наразі є незначною. Рівень доступності може бути підвищений за рахунок перепланування та реконструкції номерного фонду, забезпечення легшого доступу до основних об'єктів інфраструктури, таких як стійка прийому та рес-страції, ліфт, ресторан, парковка тощо. Організація спеціальних заходів, спрямованих на розробку привабливих програм обслуговування для туристів з обмеженими можливостями, може стати тим аспектом, який допоможе виділити серед споживачів як заклад розміщення, так і регіон у цілому.

Результати даного дослідження можуть бути використані в діяльності колективних засобів розміщення, які прагнуть розвивати інфраструктуру інклюзивного туризму. Впровадження результатів дослідження допоможе більш ефективно використовувати ресурси галузі гостинності Харківського регіону. ■

ЛІТЕРАТУРА

1. Darcy S., Dickson T. J. A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*. 2009. Vol. 16. Issue 1. P. 32–44.
2. Inclusive Tourism: Economic Opportunities / I. Pavkovic, A. Lawrie, G. Farrell, L. Huuskens, R. Ryan. Sydney, NSW : University of Technology Sydney Institute for Public Policy and Governance. 2017. 54 p.
3. Scheyvens R., Biddulph R. Inclusive Tourism Development. *Tourism Geographies*. 2017. DOI: 10.1080/14616688.2017.1381985
4. Аніщенко А. П., Яріко М. О. Розвиток інфраструктури інклюзивного туризму як результат трансформацій менталітету суспільства (XX–XXI ст.). *Соціальний всесвіт*. 2016. URL: <http://socsvit.org/node/61>
5. World Tourism Organization: Recommendations on Accesible Tourism for all. Madrid : UNWTO, 2013. 20 p.
6. Schmitt M.-J. The charter of fundamental rights of the European Union : Reading guide // Conference of INGOs of the Council of Europe, 2008. 75 p. URL: <https://rm.coe.int/16802f5eb7>
7. Влащенко Н. М. Забезпечення доступності санаторно-курортних послуг рекреаційних підприємств для населення. *Бізнес Інформ*. 2018. № 6. С. 23–33.
8. Статистичний збірник «Туризм, оздоровлення та відпочинок у Харківській області» / за ред. О. А. Глухової. Харків : Головне управління статистики у Харківській області, 2017. 138 с.

9. Thornton G., Buchanan C., Bonnett D. Accessible Hotels in London: Final report. London : Greater London Authority, 2010. 62 p.

REFERENCES

- Anishchenko, A. P., and Yariko, M. O. "Rozvytok infrastruktury inkluzivnoho turizmu yak rezultat transformatsii mentalitetu suspilstva (XX-XXI st.)" [Development of the infrastructure of inclusive tourism as a result of transformations of the mentality of society (XX-XXI centuries)]. *Sotsialnyi vsesvit*. 2016. <http://socsvit.org/node/61>
- Darcy, S., and Dickson, T. J. "A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences". *Journal of Hospitality and Tourism Management*, vol. 16, no. 1 (2009): 32-44.
- Pavkovic, I. *Inclusive Tourism: Economic Opportunities*. Sydney, NSW: University of Technology Sydney Institute for Public Policy and Governance, 2017.
- Scheyvens, R., and Biddulph, R. "Inclusive Tourism Development". *Tourism Geographies* (2017). DOI: 10.1080/14616688.2017.1381985
- Schmitt, M.-J. "The charter of fundamental rights of the European Union : Reading guide". Conference of INGOs of the Council of Europe, 2008. <https://rm.coe.int/16802f5eb7>
- Thornton, G., Buchanan, S., and Bonnett, D. *Accessible Hotels in London: Final report*. London: Greater London Authority, 2010.
- Turyzm, ozdorovlennia ta vidpochynok u Kharkivskii oblasti*: stat. zb. [Tourism, recreation and rest in Kharkiv Region: statistical yearbook]. Kharkiv: Holovne upravlinnia statystyky u Kharkivskii oblasti, 2017.
- Vlshchenko, N. M. "Zabezpechennia dostupnosti sanatorno-kurortnykh posluh rekreatsiynykh pidpriemstv dlia naselennia" [Ensuring the accessibility of sanatorium and resort services for recreational enterprises for the population]. *Biznes Inform*, no. 6 (2018): 23-33.
- World Tourism Organization: Recommendations on Accesible Tourism for all*. Madrid: UNWTO, 2013.