

Шелеметьєва Тетяна Вячеславівна

доктор економічних наук, професор,
професор кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу,
Національний університет «Запорізька політехніка»
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0672-2971>

ОРГАНІЗАЦІЙНІ ЗАСАДИ АДАПТАЦІЇ ТУРИСТИЧНИХ ОБ'ЄКТІВ АБО ПОСЛУГ ДО ПОТРЕБ ОСІБ З ОБМЕЖЕНИМИ МОЖЛИВОСТЯМИ

У статті здійснено теоретико-методологічне обґрунтування організаційних засад адаптації туристичних об'єктів і послуг до потреб осіб з обмеженими можливостями. Досліджено сучасні підходи до формування інклюзивного туристичного середовища та визначено пріоритетні напрями його вдосконалення в контексті забезпечення принципів безбар'єрності, доступності та рівного доступу до туристичних ресурсів. Розглянуто основні категорії осіб з обмеженими можливостями, а також визначено їхні специфічні потреби у процесі адаптації туристичних об'єктів і послуг. Систематизовано складові організаційних засад адаптації туристичної інфраструктури, що включають нормативно-правове, управлінське, інформаційне, кадрове та матеріально-технічне забезпечення. Проаналізовано сучасні підходи до розвитку інклюзивного туризму, засновані на принципах універсального дизайну, соціальної інтеграції та клієнтоорієнтованості. Запропоновано модель організаційного механізму адаптації туристичних об'єктів до потреб осіб з обмеженими можливостями, яка передбачає комплексну взаємодію суб'єктів туристичної діяльності, органів державного управління та інших зацікавлених сторін. Обґрунтовано необхідність подальшого розвитку безбар'єрного туристичного середовища як важливої умови підвищення якості туристичних послуг та забезпечення соціальної рівності. Визначено, що ефективна адаптація туристичних об'єктів потребує комплексного підходу, який поєднує організаційні, економічні, соціальні та технологічні заходи. Обґрунтовано значення підготовки персоналу туристичних підприємств для забезпечення якісного та комфортного обслуговування осіб з різними видами обмежень. Встановлено, що розвиток інклюзивного туризму сприяє не лише розширенню туристичного ринку, а й підвищенню рівня соціальної відповідальності галузі. Запропоновані організаційні підходи можуть бути використані під час розроблення стратегій розвитку туристичних територій та удосконалення системи надання туристичних послуг. Практична реалізація запропонованої моделі дозволить підвищити конкурентоспроможність туристичних об'єктів і забезпечити більш повне залучення осіб з обмеженими можливостями до туристичної діяльності.

Ключові слова: інклюзивний туризм, адаптація туристичних об'єктів, безбар'єрне середовище, туристичні послуги, універсальний дизайн, особи з обмеженими можливостями.

Постановка проблеми її актуальність. У сучасних умовах повномасштабної збройної агресії проти України питання розвитку туристичної сфери набувають нових соціально-економічних та гуманітарних вимірів. Військові дії спричинили суттєві зміни у функціонуванні туристичної інфраструктури, зокрема руйнування або часткове пошкодження об'єктів туризму, зниження рівня безпеки подорожей, скорочення туристичних потоків та переорієнтацію галузі на внутрішній туризм і реабілітаційно-відновлювальні практики. Особливої актуальності в цих умовах набуває проблема забезпечення доступності туристичних об'єктів і послуг для осіб з обмеженими можливостями, чисельність яких в Україні зростає внаслідок бойових дій, поранень цивільного населення та військовослужбовців, а також погіршення загального стану здоров'я населення. Водночас наявні інфраструктурні, організаційні та кадрові обмеження значно ускладнюють процес інтеграції принципів інклюзивності в туристичну

сферу. Попри наявність нормативно-правових засад формування безбар'єрного середовища, практична реалізація принципів доступного туризму залишається фрагментарною та нерівномірною. Більшість туристичних об'єктів не відповідають сучасним вимогам універсального дизайну, що обмежує можливості осіб з інвалідністю щодо повноцінного доступу до туристичних послуг, культурної спадщини та рекреаційних ресурсів. У зв'язку з цим виникає необхідність наукового осмислення організаційних засад адаптації туристичних об'єктів і послуг до потреб осіб з обмеженими можливостями в умовах воєнного стану та післявоєнного відновлення країни. Важливим є систематизація існуючих підходів до формування інклюзивного туристичного середовища, аналіз бар'єрів його розвитку, а також визначення ефективних організаційних механізмів забезпечення безбар'єрності та рівного доступу до туристичних ресурсів. Таким чином, актуальність дослідження зумовлена необхідністю адаптації



туристичної сфери України до нових соціальних реалій, спричинених війною, та потребою формування комплексного, інклюзивного й безпечного туристичного середовища для всіх категорій населення.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематика адаптації туристичних об'єктів і послуг до потреб осіб з обмеженими можливостями останніми роками привертає дедалі більшу увагу науковців у зв'язку з розвитком концепції інклюзивного туризму та впровадженням принципів безбар'єрності. Аналіз наукових праць свідчить про наявність значної кількості досліджень, присвячених питанням доступності туристичної інфраструктури, організації інклюзивного туристичного середовища та вдосконалення механізмів забезпечення рівного доступу до туристичних послуг. Зокрема, О. Ніколайчук [1] досліджує сучасний стан інклюзивності в індустрії туризму та гостинності України й обґрунтовує перспективи її розвитку в умовах післявоєнної трансформації. М. Журило, С. Антонов і В. Ткачак [2] розглядають організаційні аспекти формування інклюзивного туристичного середовища. І. Данчевська та Т. Калайтан [3] аналізують світовий досвід розвитку інклюзивного туризму та можливості його впровадження в Україні. Л. Безугла, М. Белобородова й Т. Герасименко [4] досліджують теоретичні та практичні засади розвитку інклюзивно-реабілітаційного туризму. О. Роговська та К. Царьок [5] розкривають значення інклюзивного туризму як інструменту соціальної реабілітації осіб з інвалідністю. Водночас аналіз зазначених праць свідчить, що недостатньо дослідженими залишаються організаційні засади комплексної адаптації туристичних об'єктів і послуг, які поєднували б управлінські, кадрові, інформаційні та сервісні механізми забезпечення їх доступності для різних категорій споживачів.

Метою статті є теоретико-методологічне обґрунтування організаційних засад адаптації туристичних об'єктів і послуг до потреб споживачів з обмеженими можливостями, а також систематизація сучасних підходів до формування інклюзивного туристичного середовища й визначення пріоритетних напрямів його удосконалення в контексті забезпечення принципів безбар'єрності та рівного доступу до туристичних ресурсів.

Виклад основного матеріалу дослідження. Розвиток сучасної туристичної сфери характеризується посиленням уваги до принципів інклюзивності та безбар'єрності, що передбачає забезпечення рівного доступу до туристичних об'єктів і послуг для всіх категорій населення, включно з особами з обмеженими можливостями. У наукових дослідженнях інклюзивний туризм розглядається як важливий інструмент соціальної інтеграції та реабілітації, що сприяє підвищенню якості життя та розширенню можливостей участі у суспільному житті [5].

У сучасній науковій літературі інклюзивний туризм визначається як система організації туристичної діяльності, спрямована на створення умов доступності

туристичних ресурсів, послуг, інформації та інфраструктури для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Його реалізація ґрунтується на принципах рівності, доступності, індивідуального підходу та безбар'єрності [6].

Організаційні засади адаптації туристичних об'єктів і послуг до потреб осіб з обмеженими можливостями включають комплекс взаємопов'язаних компонентів, серед яких ключове місце посідають інфраструктурний, сервісний, кадровий та інформаційний. Інфраструктурна складова передбачає створення фізично доступного середовища шляхом облаштування пандусів, ліфтів, спеціальних санітарних приміщень, тактильних елементів навігації та безпечних маршрутів пересування [7].

Сервісна складова охоплює стандарти обслуговування, що забезпечують індивідуальний підхід до потреб споживачів з інвалідністю, гнучкість у наданні туристичних послуг та формування етичної комунікації персоналу з клієнтами. Особливого значення набуває розвиток компетентностей працівників туристичної сфери щодо інклюзивного обслуговування [8].

Кадрова складова передбачає професійну підготовку персоналу, формування толерантного ставлення та розвиток навичок роботи з різними категоріями споживачів. Інформаційна складова включає забезпечення доступності цифрових ресурсів, вебсайтів, туристичних платформ та інформаційних матеріалів у форматах, адаптованих для осіб із різними видами обмежень [9].

Окремої уваги потребує сучасний стан розвитку інклюзивного туризму в Україні, який ускладнюється наслідками воєнних дій. Зростання кількості осіб з інвалідністю, зокрема серед військовослужбовців і цивільного населення, актуалізує необхідність адаптації туристичної інфраструктури до нових соціальних умов. У цих умовах інклюзивний туризм набуває також реабілітаційної функції, сприяючи соціальній адаптації та відновленню психологічного стану осіб, постраждалих внаслідок війни [10].

Додатково, сучасні дослідження підкреслюють значення інклюзивного туризму як засобу соціальної реабілітації та інтеграції осіб з інвалідністю, що підтверджує його багатофункціональний характер у контексті сталого розвитку суспільства.

Таким чином, формування ефективної системи організаційних засад адаптації туристичних об'єктів і послуг потребує комплексного підходу, що поєднує інфраструктурні, управлінські та соціально-орієнтовані рішення, спрямовані на забезпечення рівного доступу до туристичних ресурсів.

Однією з ключових умов розвитку сучасного інклюзивного суспільства є забезпечення рівних можливостей для участі всіх категорій населення в соціальному, культурному та туристичному житті. Особливу увагу в цьому контексті приділяють особам з інвалідністю (у межах даного дослідження – особам з обмеженими можливостями), які через наявність фізичних, сенсорних, інтелектуальних чи інших порушень стикаються

з численними інфраструктурними, інформаційними та комунікаційними бар'єрами під час користування туристичними об'єктами та послугами. Як зазначається у наукових дослідженнях, доступність туристичного середовища є не лише передумовою реалізації права людини на відпочинок і подорожі, а й важливим чинником соціальної інтеграції, реабілітації та підвищення якості життя осіб з інвалідністю.

Ефективна адаптація туристичних об'єктів і послуг до потреб осіб з обмеженими можливостями потребує насамперед визначення основних категорій споживачів та специфіки їхніх потреб. Врахування фізичних, сенсорних, когнітивних та інших особливостей користувачів є необхідною умовою формування доступного й інклюзивного туристичного середовища (табл. 1). Аналіз категорій осіб з обмеженими можливостями та їхніх потреб свідчить, що процес адаптації туристичних об'єктів і послуг має враховувати різноманітність фізичних, сенсорних, когнітивних та інших особливостей споживачів.

Створення інклюзивного туристичного середовища передбачає не лише усунення архітектурних бар'єрів, а й забезпечення доступності інформації, комунікації, сервісного обслуговування та організаційних процесів.

Організаційні засади адаптації туристичних об'єктів до потреб осіб з обмеженими можливостями являють собою сукупність принципів, управлінських рішень, організаційних заходів і механізмів взаємодії зацікавлених суб'єктів, спрямованих на забезпечення доступності туристичної інфраструктури та послуг. Вони охоплюють стратегічне планування адаптаційних процесів, оцінювання рівня доступності об'єктів, нормативно-правове забезпечення, ресурсне забезпечення, підготовку персоналу, інформаційну підтримку та контроль результативності впроваджених заходів.

Вони передбачають не лише усунення фізичних бар'єрів у туристичній інфраструктурі, а й створення умов для доступності інформації, комунікації, обслуговування та взаємодії з персоналом відповідно до принципів універсального дизайну [11; 12].

До основних складових організаційних засад адаптації туристичних об'єктів доцільно віднести (рис. 1).

Отже, організаційні засади адаптації туристичних об'єктів мають комплексний характер і передбачають узгоджене поєднання управлінських, правових, інфраструктурних, кадрових та інформаційних інструментів,

Таблиця 1 – Категорії осіб з обмеженими можливостями та їхні основні потреби у процесі адаптації туристичних об'єктів і послуг

Категорії	Особливості потреб	Необхідні умови адаптації
Особи з порушеннями опорно-рухового апарату	У безперешкодному пересуванні, доступі до приміщень, комфортному користуванні санітарними та сервісними зонами.	Пандуси, ліфти, широкі дверні прорізи, відсутність порогів, адаптовані санітарні кімнати, доступні туристичні маршрути, місця для паркування.
Особи з порушеннями зору	В отриманні інформації альтернативними способами та безпечній орієнтації у просторі.	Тактильна навігація, інформація шрифтом Брайля, звукові сигнали, аудіогіди, контрастне маркування, супровід персоналу.
Особи з порушеннями слуху	У доступній візуальній та текстовій інформації, можливості комунікації.	Субтитри, текстові інформаційні матеріали, відеогіди з жестовою мовою, світлові сигнали, підготовлений персонал.
Особи з порушеннями зору та слуху	У комплексній сенсорній підтримці та індивідуальному супроводі.	Поєднання тактильних, звукових і візуальних засобів навігації, спеціальна підготовка персоналу, адаптовані екскурсійні програми.
Особи з когнітивними, інтелектуальними або психосоціальними порушеннями	У зрозумілій інформації, передбачуваності послуг, спокійному середовищі.	Використання простої мови (Easy Read), зрозуміла навігація, мінімізація надмірних подразників, підготовка персоналу до комунікації.
Особи з тимчасовими обмеженнями рухливості (після травм, операцій, реабілітації)	У короткотривалій доступності та комфортному пересуванні.	Наявність доступних маршрутів, місць відпочинку, поручнів, зручної організації простору.
Люди похилого віку	У безпечному пересуванні, комфорті, додатковому часі та зрозумілій інформації.	Зручна навігація, місця для відпочинку, освітлення, поручні, адаптовані екскурсійні програми, доступний транспорт.
Особи з хронічними захворюваннями	У врахуванні фізичних обмежень, можливості відпочинку та медичного забезпечення.	Доступність зон відпочинку, можливість регулювання навантаження, інформація про умови перебування, доступ до необхідних сервісів.
Особи з порушеннями мовлення або комунікації	У альтернативних способах спілкування та достатньому часі для взаємодії.	Використання письмових засобів комунікації, цифрових сервісів, підготовка персоналу.
Сім'ї з дітьми з інвалідністю	У комплексній доступності для дитини та супроводжуючих осіб.	Сімейні доступні маршрути, адаптовані приміщення, спеціальні умови проживання та дозвілля.

Джерело: складено автором на основі положень Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю

що забезпечують формування доступного й інклюзивного туристичного простору.

Формування інклюзивного туристичного середовища є комплексним процесом, що потребує впровадження сучасних організаційних, управлінських і технологічних підходів. У сучасній науковій літературі інклюзивність у туризмі розглядається не лише як адаптація матеріальної інфраструктури, а й як забезпечення доступності інформації, послуг, комунікації та сервісного обслуговування для всіх категорій споживачів.

Реалізація цих підходів сприяє створенню безбар'єрного туристичного простору, який відповідає принципам рівності, універсального дизайну та соціальної відповідальності.

Водночас ефективність розвитку інклюзивного туризму значною мірою залежить від узгоджених дій органів державної влади, суб'єктів туристичної діяльності, громадських організацій і місцевих громад.

З метою узагальнення сучасних наукових підходів до формування інклюзивного туристичного середовища доцільно систематизувати їх основні характеристики, напрями реалізації та очікувані результати (табл. 2).

Наведена систематизація сучасних підходів свідчить, що формування інклюзивного туристичного середовища потребує комплексного поєднання організаційних, технічних, інформаційних та управлінських рішень. Кожен із розглянутих підходів охоплює окремий аспект забезпечення доступності туристичних об'єктів і послуг, однак їх ефективність досягається лише за умови взаємодоповнюваності та комплексного впровадження. Особливого значення набувають принципи універсального дизайну, клієнтоорієнтованості та цифрової інклюзії, які забезпечують рівний доступ до туристичних ресурсів для різних категорій споживачів. Водночас важливою передумовою розвитку інклюзивного туризму є налагодження партнерської взаємодії між державними органами, суб'єктами туристичного бізнесу, громадськими організаціями та місцевими громадами. Застосування сучасних підходів до формування інклюзивного туристичного середовища створює організаційне підґрунтя для підвищення якості туристичних послуг, розширення їх доступності та забезпечення принципів безбар'єрності й соціальної інтеграції.

Незважаючи на активний розвиток концепції інклюзивного туризму, процес адаптації туристичних



Рисунок 1 – Складові організаційних засад адаптації туристичних об'єктів

Джерело: побудовано автором [1; 2; 4; 11–13]

Таблиця 2 – Сучасні підходи до формування інклюзивного туристичного середовища

Підхід	Сутність підходу	Практична реалізація в туризмі
Комплексний	Передбачає інтегровану адаптацію всіх складових туристичної системи (інфраструктури, транспорту, інформації, сервісу, кадрового забезпечення).	Забезпечення безперервного ланцюга доступності туристичних послуг від планування подорожі до її завершення.
Універсального дизайну	Передбачає проектування туристичних об'єктів і послуг таким чином, щоб вони були доступними для максимально широкого кола користувачів без необхідності додаткової адаптації.	Безбар'єрні входи, ліфти, тактильна навігація, контрастне маркування, універсальні санітарні кімнати.
Безбар'єрності	Орієнтований на усунення фізичних, інформаційних, комунікаційних та організаційних бар'єрів.	Облаштування пандусів, адаптованих маршрутів, інформаційних стендів, доступних вебресурсів.
Цифрової інклюзії	Використання сучасних цифрових технологій для підвищення доступності туристичних послуг.	Доступні вебсайти, мобільні застосунки, онлайн-бронювання, аудіогіди, QR-коди, цифрова навігація.
Сервісної інклюзивності	Передбачає адаптацію процесів обслуговування відповідно до потреб різних груп туристів.	Навчання персоналу, використання жестової мови, супровід осіб з інвалідністю, адаптовані стандарти обслуговування.
Партнерського управління	Базується на взаємодії органів влади, туристичного бізнесу, громадських організацій та громад.	Спільні програми розвитку доступного туризму, громадський моніторинг, реалізація інклюзивних проєктів.
Сталого розвитку	Поєднує економічні, соціальні та екологічні принципи розвитку туристичної галузі.	Інклюзивне планування територій, відповідальний туризм, збереження природної та культурної спадщини.

Джерело: систематизовано автором

об'єктів і послуг до потреб осіб з обмеженими можливостями супроводжується низкою системних проблем, що стримують формування безбар'єрного туристичного середовища [4; 13]. До ключових бар'єрів належать недостатнє фінансування заходів із забезпечення доступності, відсутність системного менеджменту процесів адаптації, а також застаріла туристична інфраструктура, яка не відповідає сучасним вимогам універсального дизайну та доступності [2]. Суттєвими перешкодами залишаються низький рівень підготовки персоналу щодо обслуговування осіб з різними функціональними обмеженнями, відсутність дієвого моніторингу доступності туристичних об'єктів і недостатній контроль за дотриманням встановлених стандартів [4]. Крім того, розвиток інклюзивного туризму ускладнюється слабкою інформаційною підтримкою, недостатньою доступністю цифрових туристичних сервісів та обмеженою взаємодією між органами державної влади, органами місцевого самоврядування, суб'єктами туристичного бізнесу й громадськими організаціями [1]. Подолання зазначених проблем потребує комплексного організаційного підходу, який передбачає удосконалення нормативно-правового забезпечення, ефективне управління ресурсами, міжсекторальне партнерство та впровадження системи постійного моніторингу доступності туристичних об'єктів і послуг.

Необхідність запровадження організаційного механізму адаптації туристичних об'єктів до потреб осіб з обмеженими можливостями зумовлена сучасними вимогами щодо забезпечення рівного доступу до туристичних послуг та формування інклюзивного середовища (рис. 2). Такий механізм сприятиме усуненню бар'єрів, підвищенню доступності туристичної

інфраструктури, дотриманню принципів соціальної відповідальності та розширенню можливостей участі всіх категорій населення у туристичній діяльності.

Запропонована модель організаційного механізму адаптації туристичних об'єктів до потреб осіб з обмеженими можливостями є важливим інструментом забезпечення інклюзивного розвитку туристичної сфери. Її впровадження сприяє комплексному усуненню фізичних, інформаційних та організаційних бар'єрів, підвищенню якості туристичних послуг і створенню умов для рівноправної участі всіх людей у туристичній діяльності. У сучасних умовах така модель є необхідною передумовою підвищення конкурентоспроможності туристичних об'єктів та їх відповідності принципам доступності й сталого розвитку.

Висновки. Проведене дослідження організаційних засад адаптації туристичних об'єктів і послуг до потреб осіб з обмеженими можливостями дало змогу визначити, що формування інклюзивного туристичного середовища є одним із важливих напрямів розвитку сучасної туристичної сфери України. Забезпечення доступності туристичних об'єктів потребує комплексного підходу, який враховує різноманітність категорій осіб з обмеженими можливостями та їхні фізичні, інформаційні, комунікаційні й організаційні потреби. У процесі дослідження встановлено, що адаптація туристичних об'єктів має базуватися не лише на створенні безбар'єрного фізичного простору, а й на удосконаленні системи обслуговування, підготовці персоналу, забезпеченні доступності інформації та впровадженні сучасних цифрових рішень. Визначені складові організаційних засад адаптації туристичних об'єктів включають нормативно-правове забезпечення, організаційно-управлінські

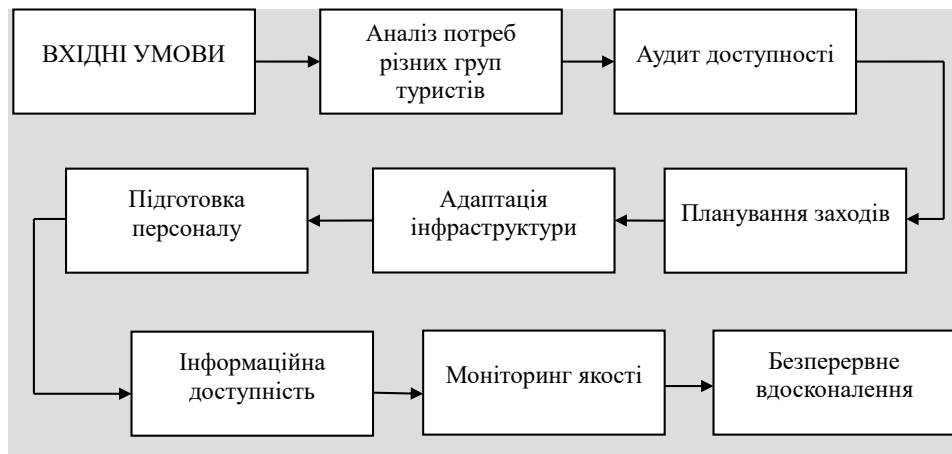


Рисунок 2 – Модель організаційного механізму адаптації туристичних об'єктів до потреб осіб з обмеженими можливостями

Джерело: розроблено автором

заходи, фінансове забезпечення, кадрову підготовку та механізми контролю ефективності впроваджених змін. Аналіз сучасних підходів до формування інклюзивного туристичного середовища показав, що найбільш ефективним є комплексний підхід, заснований на принципах універсального дизайну, рівного доступу та врахування потреб різних груп туристів. Інклюзивність повинна розглядатися не як окремий напрям адаптації, а як стратегічний елемент розвитку туристичних об'єктів, що сприяє підвищенню якості послуг, розширенню туристичної аудиторії та посиленню соціальної відповідальності суб'єктів туристичної діяльності. Запропонована модель організаційного механізму адаптації туристичних об'єктів до потреб осіб з обмеженими можливостями визначає взаємозв'язок між цілями, принципами, суб'єктами управління, інструментами реалізації та оцінюванням результативності адаптаційних заходів. Її практичне застосування дозволить забезпечити системність процесу адаптації, ефективніше координувати дії зацікавлених сторін та створювати умови для розвитку

доступного й конкурентоспроможного туристичного середовища.

Перспективи подальших досліджень у цьому напрямі:

- розроблення методичних підходів до оцінювання рівня доступності туристичних об'єктів і послуг, зокрема визначення критеріїв та показників відповідності інфраструктури, інформаційного забезпечення й якості обслуговування потребам осіб з обмеженими можливостями;

- удосконалення організаційно-фінансових механізмів адаптації туристичних об'єктів, що передбачає визначення ефективних моделей управління, джерел фінансування та інструментів підтримки впровадження інклюзивних заходів;

- дослідження сучасних підходів до розвитку доступного туризму, зокрема вивчення міжнародного досвіду, можливостей його адаптації до українських умов та ролі цифрових технологій у підвищенні доступності туристичних послуг для різних категорій осіб з обмеженими можливостями.

Список використаних джерел:

1. Ніколайчук О. Інклюзивність в індустрії туризму та гостинності України: сучасний стан та перспективи розвитку. *Економічні горизонти*. 2025. № 3 (32). DOI: [https://doi.org/10.31499/2616-5236.3\(32\).2025.334871](https://doi.org/10.31499/2616-5236.3(32).2025.334871)
2. Журило М. А., Антонов С. В., Ткачак В. В. Формування інклюзивного туристичного середовища в Україні. *Український журнал прикладної економіки та техніки*. 2024. Т. 9. № 4. С. 288–291. DOI: <https://doi.org/10.36887/2415-8453-2024-4-43>
3. Данчевська І., Калайтан Т. Інклюзивний туризм: світовий досвід та перспективи розвитку в Україні. *Development Service Industry Management*. 2024. № 6 (14). DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-80-96>
4. Безугла Л. С., Белобородова М. М., Герасименко Т. В. Формування інклюзивно-реабілітаційного туризму в Україні. *Інновації та технології в сфері послуг і харчування*. 2022. № 2(6). DOI: [https://doi.org/10.32782/2708-4949.2\(6.2022.4](https://doi.org/10.32782/2708-4949.2(6.2022.4)
5. Роговська О., Царьок К. Інклюзивний туризм як засіб соціальної реабілітації осіб з інвалідністю. *Вісник Приазовського державного технічного університету. Серія: Соціально-гуманітарні науки та публічне адміністрування*. 2024. DOI: <https://doi.org/10.31498/2617-2038.2024.12.320562>
6. Шелеметєва Т. В., Жужевич В. О. Інклюзивний та безбар'єрний туризм у сучасному суспільстві: теоретичні засади, принципи та соціально-економічна значущість. *Підприємництво і торгівля*. 2025. № 47. С. 166–176. DOI: <https://doi.org/10.32782/2522-1256-2025-47-19>

7. Барна М. Ю., Тучковська І. І. Безбар'єрне середовище для осіб з інвалідністю в туризмі. *Вісник ЛТЕУ*. 2020. № 61. DOI: <https://doi.org/10.36477/2522-1205-2020-61-01>
8. Ткач У. В., Даниленко-Кульчицька В. А. Інклюзивний туризм як фактор соціальної інтеграції. *Інклюзивна економіка*. 2023. № 4 (06). DOI: https://doi.org/10.32782/inclusive_economics.6-6
9. Антоненко В. Інклюзивний реабілітаційний туризм як інструмент соціальної адаптації постраждалих від російської агресії. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2024. Том 7. № 2. С. 272–284. DOI: <https://doi.org/10.31866/2616-7468.7.2.2024.335186>
10. Скрипник А. Ю., Кучеров Г. Г. Інклюзивний туризм як засіб реабілітації осіб із особливими потребами. *Педагогічні науки*. 2024. № 3. С. 72–79. DOI: <https://doi.org/10.32782/2787-5137-2024-3-10>
11. Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю від 13 грудня 2006 року (ратифікована Україною у 2009 році). URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_g71#Text (дата звернення: 06.07.2026).
12. ДСТУ ISO 21542:2021. Будинки та споруди. Доступність і зручність використання будівельного середовища для маломобільних груп населення. Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2021.
13. Національна стратегія із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року: розпорядження Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2021 р. № 366-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/366-2021-%D1%80#Text> (дата звернення: 06.07.2026).

References:

1. Nikolaychuk O. (2025) Inkliuzyvnist v industrii turyzmu ta hostynnosti Ukrainy: suchasnyi stan ta perspektyvy rozvytku [Inclusiveness in the tourism and hospitality industry of Ukraine: current state and development prospects]. *Ekonomichni horyzonty*, no. 3 (32). DOI: [https://doi.org/10.31499/2616-5236.3\(32\).2025.334871](https://doi.org/10.31499/2616-5236.3(32).2025.334871)
2. Zhurylo M. A., Antonov S. V., Tkachek V. V. (2024) Formuvannia inkliuzyvnoho turystychnoho seredovyscha v Ukraini [Formation of an inclusive tourist environment in Ukraine]. *Ukrainskyi zhurnal prykladnoi ekonomiky ta tekhniky*, vol. 9, no. 4, pp. 288–291. DOI: <https://doi.org/10.36887/2415-8453-2024-4-43>
3. Danchevska I., Kalaytan T. (2024) Inkliuzyvnyi turizm: svitovy dosvid ta perspektyvy rozvytku v Ukraini [Inclusive tourism: world experience and development prospects in Ukraine]. *Development Service Industry Management*, no. 6 (14). DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-80-96>
4. Bezugla L. S., Beloborodova M. M., Gerasimenko T. V. (2022) Formuvannia inkliuzyvno-reabilitatsiynoho turizmu v Ukraini [Formation of inclusive and rehabilitation tourism in Ukraine]. *Innovatsii ta tekhnolohii v sferi posluh i kharchuvannia*, no. 2 (6). DOI: [https://doi.org/10.32782/2708-4949.2\(6.2022.4](https://doi.org/10.32782/2708-4949.2(6.2022.4)
5. Rogovska O., Tsaryok K. (2024) Inkliuzyvnyi turizm yak zasib sotsialnoi reabilitatsii osib z invalidnistiu [Inclusive tourism as a means of social rehabilitation of persons with disabilities]. *Visnyk Pryazovskoho derzhavnoho tekhnichnoho universytetu. Serii: Sotsialno-humanitarni nauky ta publichne administruvannia*. DOI: <https://doi.org/10.31498/2617-2038.2024.12.320562>
6. Shelemetieva T. V., Zhuzhevych V. O. (2025) Inkliuzyvnyi ta bezbariernyi turizm u suchasnomu suspilstvi: teoretychni zasady, pryntsyipy ta sotsialno-ekonomichna znachushchist [Inclusive and barrier-free tourism in modern society: theoretical foundations, principles and socio-economic significance]. *Pidpriemnytstvo i torhivlia*, no. 47, pp. 166–176. DOI: <https://doi.org/10.32782/2522-1256-2025-47-19>
7. Barna M. Yu., Tuchkovska I. I. (2020) Bezbarierne seredovyshe dla osib z invalidnistiu v turizmi [Barrier-free environment for people with disabilities in tourism]. *Visnyk LTEU*, no. 61. DOI: <https://doi.org/10.36477/2522-1205-2020-61-01>
8. Tkach U. V., Danylenko-Kulchytska V. A. (2023) Inkliuzyvnyi turizm yak faktor sotsialnoi intehtatsii [Inclusive tourism as a factor of social integration]. *Inkliuzyvna ekonomika*, no. 4 (06). DOI: https://doi.org/10.32782/inclusive_economics.6-6
9. Antonenko V. (2024) Inkliuzyvnyi reabilitatsiynyi turizm yak instrument sotsialnoi adaptatsii postrazhdalikh vid rosiiskoi ahresii [Inclusive rehabilitation tourism as a tool for social adaptation of victims of Russian aggression]. *Restoranni i hotelnyi konsaltnykh. Innovatsii*, vol. 7, no. 2, pp. 272–284. DOI: <https://doi.org/10.31866/2616-7468.7.2.2024.335186>
10. Skrypnik A. Yu., Kuchero H. H. (2024) Inkliuzyvnyi turizm yak zasib reabilitatsii osib iz osoblyvymy potrebamy [Inclusive tourism as a means of rehabilitation of people with special needs]. *Pedahohichni nauky*, no. 3, pp. 72–79. DOI: <https://doi.org/10.32782/2787-5137-2024-3-10>
11. Konventsiiia OON pro prava osib z invalidnistiu vid 13 hrudnia 2006 roku (ratyfikovana Ukrainoiu u 2009 rotsi) [UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities of December 13, 2006 (ratified by Ukraine in 2009)]. Available at: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_g71#Text (accessed July 06, 2026)
12. DSTU ISO 21542:2021. Budynky ta sporudy. Dostupnist i zruchnist vykorystannia budivelnogo seredovyscha dla malomobilnykh hrup naselennia [DSTU ISO 21542:2021. Buildings and structures. Accessibility and usability of the built environment for people with reduced mobility]. Kyiv: State Enterprise “UkrNDNTs”.
13. Natsionalna stratehiia iz stvorennia bezbariernoho prostoru v Ukraini na period do 2030 roku: rozporiadzhennia Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 14 kvitnia 2021 r. [National Strategy for Creating a Barrier-Free Space in Ukraine for the Period Until 2030: Order of the Cabinet of Ministers of Ukraine dated April 14, 2021], no. 366-p. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/366-2021-%D1%80#Text> (accessed July 06, 2026)

Shelemetieva Tetiana

National University Zaporizhzhia Polytechnic

ORGANIZATIONAL PRINCIPLES OF ADAPTATION OF TOURIST FACILITIES OR SERVICES TO THE NEEDS OF PERSONS WITH DISABILITIES

The article provides a theoretical and methodological justification of the organizational principles of adapting tourist facilities and services to the needs of people with disabilities. Modern approaches to the formation of an inclusive tourist environment are studied and priority areas for its improvement are identified in the context of ensuring the principles of barrier-free, accessibility and equal access to tourist resources. The main categories of people with disabilities are considered, and their specific needs in the process of adapting tourist facilities and services are identified. The components of the organizational principles of adapting tourist infrastructure are systematized, including regulatory, administrative, information, personnel and material and technical support. Modern approaches to the development of inclusive tourism, based on the principles of universal design, social integration and customer orientation, are analyzed. A model of the organizational mechanism for adapting tourist facilities to the needs of people with disabilities is proposed, which involves complex interaction between tourism entities, government agencies and other stakeholders. The need for further development of a barrier-free tourist environment as an important condition for improving the quality of tourist services and ensuring social equality is substantiated. It is determined that effective adaptation of tourist facilities requires an integrated approach that combines organizational, economic, social and technological measures. The importance of training personnel of tourist enterprises to ensure high-quality and comfortable service for people with various types of limitations is substantiated. It is established that the development of inclusive tourism contributes not only to the expansion of the tourist market, but also to an increase in the level of social responsibility of the industry. The proposed organizational approaches can be used when developing strategies for the development of tourist areas and improving the system of providing tourist services. The practical implementation of the proposed model will allow increasing the competitiveness of tourist facilities and ensuring a more complete involvement of people with disabilities in tourist activities.

Keywords: inclusive tourism, adaptation of tourism facilities, accessible environment, tourism services, universal design, people with disabilities.

Дата надходження статті: 14.07.2026

Дата прийняття статті до публікації: 11.08.2026

Дата публікації статті: 31.08.2026