

ВИКОРИСТАННЯ ПОТЕНЦІАЛУ БЕНЧМАРКІНГУ ІНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМУ У ВІТЧИЗНЯНІЙ ПРАКТИЦІ

USING THE POTENTIAL OF INCLUSIVE TOURISM BENCHMARKING IN DOMESTIC PRACTICE

У статті досліджено тенденції розвитку інклюзивного туризму і його значення для суспільства та осіб з особливими потребами. Зазначено, що обсяги розвитку ринку інклюзивного туризму постійно нарощуються, попит набирає значних обертів це є перспективним напрямом туристичної галузі, і, що найбільш важливо, реабілітації людей з обмеженими можливостями. Туристично-оздоровча активність є дієвим методом профілактики і відновлення нормальної життєдіяльності людей з обмеженими можливостями, їх соціалізації та інтеграції. Проаналізовано міжнародний досвід адаптації туристичної галузі для осіб з обмеженими можливостями. Висвітлено використання нових методів та інструментів в інклюзивному туризмі, зокрема, потенціалу бенчмаркінгу, що спрямований на підвищення конкурентоспроможності підприємств туристичної індустрії.

Ключові слова: бенчмаркінг, інклюзивний туризм, особи з обмеженими можливостями, туристичні послуги, міжнародний досвід, туристична індустрія.

The article examines the development trends of inclusive tourism and its importance for society and people with special needs. It is noted that the scope of development of the inclusive tourism market is constantly increasing, the demand is gaining significant momentum, it is a promising direction of the tourism industry, and, most importantly, the rehabilitation of people with disabilities. Tourism and wellness activity is an effective method of prevention and restoration of normal life activities of people with disabilities, their socialization and integration. The international experience of adapting the tourism industry for persons with disabilities was analyzed. World experience shows that tourists with disabilities occupy an important segment of the tourism market, and this type of tourism is widespread in almost every country. The practice of developing inclusive tourism abroad proves that the necessary conditions are the creation of a barrier-free environment, adaptation of excursion routes, tourist and historical monuments to the needs of people with disabilities. Ukraine should implement the best experience of countries in creating a space of tourist destinations convenient for everyone, refurbishing infrastructure facilities and means of transport according to the standards of "barrier-free", ensuring information accessibility for persons with limited physical capabilities. The use of new methods and tools in inclusive tourism is highlighted, in particular, the potential of benchmarking aimed at increasing the competitiveness of tourism industry enterprises. Benchmarking in the field of tourism can be considered a way of finding new and effective opportunities for the development of tourism business, in particular, inclusive tourism. Taking into account the accumulated experience of the functioning of the inclusive tourism sector in the countries of the world, the availability of best practices and the multiplier of knowledge regarding the improvement of "tourism accessible to all", the implementation of the strategy for the development of inclusive tourism in Ukraine can be considered as a means of social rehabilitation of persons with limited physical capabilities, fundamental change their lives, broadening their understanding of the world around them.

Key words: inclusive tourism, persons with disabilities, tourist services, international experience, tourism industry.

УДК 338.48:658.8

DOI: <https://doi.org/10.32782/bses.78-21>

Андрущенко О.С.

к.е.н., доцент кафедри економіки природокористування, Одеський державний екологічний університет

Харасанджянц О.Г.

доцент кафедри фізичного виховання та валеології, Одеський державний екологічний університет

Andrushchenko Olesia

Odessa State Environmental University

Kharasandzhants Oleksandr

Odessa State Environmental University

Постановка проблеми. Останні роки туризм став стилем життя сучасної людини, але наразі туристичний ринок багатьох країн світу зазнає значних перетворень. Кількість соціально незахищених верств населення, які потребують соціальної реабілітації до суспільного середовища, з кожним роком лише зростає, тому туризм для людей з обмеженими можливостями є перспективним напрямком соціалізації, а розробка спеціальних туристичних програм з урахуванням доступності для цієї категорії туристів створює рівні можливості для реалізації прав кожної людини на відпочинок. З огляду на це, посилюється тренд розвитку інклюзивного туризму – форми туризму, яка включає в себе процес співпраці між різними учасниками у сфері туризму та передбачає надання людям з інвалідністю доступності, вклю-

чаючи мобільну, візуальну, слухову і когнітивну складові доступності, надає право функціонувати незалежно, на рівних умовах з почуттям власної гідності через надання універсальних туристичних продуктів, послуг і середовища, та має на увазі доступність туризму для усіх, в плані пристосування інфраструктури туристичних центрів і об'єктів туристського показу до різних потреб усіх людей, у тому числі осіб з інвалідністю, людей похилого віку, людей з тимчасовими обмеженими можливостями, їх опікунів і членів сімей, сімей з маленькими дітьми тощо [1, с. 22–23].

У даному контексті актуальним є розробка нових методів, інструментів вивчення динаміки розвитку інклюзивного туризму, прогнозування його подальшого розвитку, а також створення нових стратегій щодо вдосконалення конкурен-

тоспроможності вітчизняного туристичного ринку. Одним з таких інструментів, що має потенціал для вирішення подібних завдань та спрямований на вивчення та адаптацію найкращих практик інших підприємств для удосконалення власних результатів, в тому числі, й в туристичному бізнесі, є бенчмаркінг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Дослідженню питань розвитку та функціонування інклюзивного туризму присвячена значна кількість праць зарубіжних та вітчизняних науковців, зокрема, таких як С. Дарсі, Дж. Діксон, Г. Батлер, К. Роджерсон, О. Кравченко, Н. Коляда, Л. Вікторова, В. Лепський, Л. Науменко, І. Борисова, В. Березовський, С. Макаренко, М. Перфілева, І. Труніна, А. Сесьолкін, А. Махов, В. Чепик, Н. Белоусова, Ю. Хрущ, В. Іванова, Р. Медведський, А. Войтовська тощо. Теорія «бенчмаркінгу» та дослідження щодо застосування цього інструменту в різних сферах економіки представлені у роботах таких закордонних дослідників, як П. Бауер, І. К. Шерри, Р. Венетучи, Р. Кемп та інші. Серед вітчизняних науковців, які вивчали питання використання бенчмаркінгу в стратегічному плануванні діяльності підприємств, слід відзначити Г. Ткачук, О. Оснач, К. Радченко, В. Немцова, Л. Довгань, З. Шершньову. Певний внесок у розуміння поняття «бенчмаркінг» та впровадження його в практику підвищення конкурентоспроможності туристичних підприємств зробили, зокрема, Л. Гонтаржевська, С. Гаврилюк, Л. Юрчишина. Проте питання використання сучасної концепції бенчмаркінгу стосовно інклюзивного туризму окремо не розглядалися.

Постановка завдання. Метою дослідження є обґрунтування актуальності використання потенціалу бенчмаркінгу інклюзивного туризму у вітчизняній практиці.

Виклад основного матеріалу дослідження.

Підприємства туристичної сфери на сучасному етапі активно впроваджують прогресивні інструменти та спеціальні ефективні технології управління. Однією з таких є технологія управління, орієнтована на виявлення і використання кращого досвіду роботи певної галузі, що відома як бенчмаркінг. Останнім часом бенчмаркінг вже набув статусу глобального інструменту і розглядається з боку міжнародного обміну бізнес-інформацією. Поняття «бенчмаркінг» («benchmarking») вперше з'явилося у 1972 р. в Інституті стратегічного планування Кембриджу, саме тоді вченими було сформульовано основний принцип бенчмаркінгу: «для того щоби знайти ефективне рішення у сфері конкуренції, необхідно знати кращий досвід інших підприємств, які досягли успіху в подібних умовах» [2]. Сучасний бенчмаркінг – це дослідницько-аналітичний вид діяльності, який полягає в знаходженні й вивченні найкращих з відомих методів

ведення бізнесу, що допомагає відносно швидко із найменшими витратами вдосконалювати процеси підприємницької діяльності.

У туристичному бізнесі основою бенчмаркінгу є порівняння туристичного сервісу конкурента або будь-якої його частини (трансфер, розміщення) із туристичним сервісом досліджуваного підприємства з метою вдосконалення якості власних послуг. Отже, бенчмаркінг розглядається як метод підвищення конкурентоспроможності туристичної фірми.

Деякі науковці вважають, що бенчмаркінг є ключовим інструментом перевірки ефективності туристичного сервісу в сфері спортивного та подієвого туризму щодо подальшого визначення напрямків розвитку туристичних дестинацій [3].

На міжнародному рівні це доволі розповсюджений інструмент визнаних лідерів туристичних фірм, що є частиною економічних дослідів та досвіду конкурентів. Тому, з метою ефективної реалізації концепції бенчмаркінгу, насамперед, необхідне планування процесу впровадження його етапів, а також визначення пріоритетних напрямів майбутніх досліджень, зосередивши увагу на досягненні конкретної мети та розробці технології їх проведення (рис. 1). Тому на організаційному етапі розвитку бенчмаркінгу, новою стратегією туристичного підприємства має стати отримання конкурентних переваг, заснованих на співпраці та взаємодії. Міжнародний передовий туристичний досвід, вивчений на основі конкурентно-інтеграційного бенчмаркінгу, забезпечує можливість досягнення відповідної мети – ефективного добровільного обміну кращим досвідом між різними суб'єктами господарської діяльності та організаціями-лідерами ринку.

В контексті розвитку напрямів сучасного туризму на увагу заслуговує дослідження особливостей використання бенчмаркінгу в діяльності туристичних підприємств, орієнтованих на надання послуг в сфері інклюзивного туризму.

Туризм для людей з обмеженими можливостями в Україні є порівняно новим напрямом діяльності. Його соціальна значимість обумовлена тим, що, кількість осіб із різними видами інвалідності постійно зростає (інваліди, чорнобильці, ветерани війни і праці, пенсіонери, учасники бойових дій і АТО тощо). Тому питанням становлення та розвитку туризму з урахуванням потреб людей з обмеженими можливостями здоров'я варто приділяти значну увагу, адже туризм, є унікальним явищем в області реабілітації інвалідів та дозволяє вирішувати наступні проблеми:

- додає рухової активності, котра дає можливість підвищувати психологічну і фізичну стійкість організму;
- виконує профілактику і терапію психосоматичних захворювань;

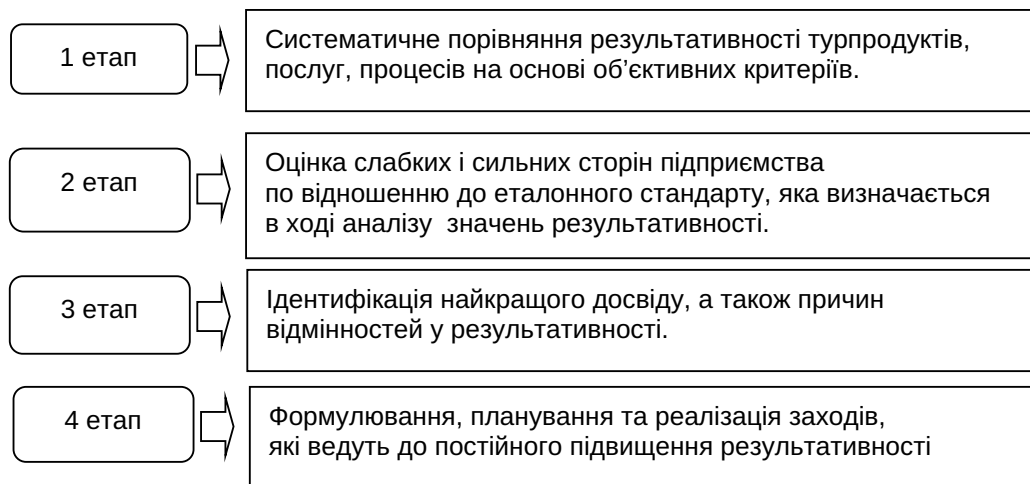


Рис. 1. Основні етапи реалізації концепції бенчмаркінгу

Джерело: [4]

- має здатність реалізовувати різні соціальні ролі;
- здійснює інтегративні функції, повертаючи людей із обмеженими можливостями до суспільства;
- реалізує науково-пізнавальну функцію та збільшує геокультурний простір;
- має здатність інтелектуально-виховного впливу на особистість.

Конвенція про права осіб з інвалідністю визначає їх право брати участь нарівні з іншими в культурному житті й вживати усіх належних заходів для забезпечення того, щоб такі особи мали доступ до спортивних, рекреаційних і туристичних об'єктів, до таких місць культурних заходів чи послуг, як театри, музеї, й туристичних послуг, а також мали можливість у повній мірі доступу до пам'яток і об'єктів, що мають національну культурну значущість [5]. За даними ООН, понад 15 % населення Землі можна віднести до категорії інклюзивних туристів, зокрема у країнах Європи їх 22–31%, в США – 17%, в Україні – 7% [6].

Сьогодні в Україні, під час трансформаційних процесів відбувається поступовий перехід від медичної до соціальної моделі інвалідності; створення умов для інтеграції людей з інвалідністю до активного суспільного життя; підвищення державних гарантій у досягненні вищих соціальних стандартів у матеріальному забезпеченні осіб з обмеженими функціональними можливостями; створення безперешкодного середовища для людей з інвалідністю; забезпечення активної взаємодії державних органів та громадських організацій інвалідів у розв'язанні проблем осіб з особливими потребами засобами інклюзивного туризму.

Згідно з законом України «Про туризм» [7] реалізація державної політики в галузі туризму здійснюється шляхом виконання функцій, в тому числі, забезпечення доступності туризму та екскурсійних

відвідувань для дітей, молоді, людей похилого віку, осіб з інвалідністю та малозабезпечених громадян шляхом запровадження пільг стосовно цих категорій осіб.

Туризм для людей з особливими потребами має декілька дефініцій, наприклад «інклюзивний туризм», «адаптивний туризм», «соціальний туризм», «безбар'єрний туризм», «туризм доступний для усіх», «паратуризм» тощо, однак вони всі означають одне – доступний туризм та адаптована інфраструктура для людей з обмеженими можливостями.

Термін «туризм, доступний для усіх» закріплений у міжнародних нормативно-правових актах, де визначено: «туризм, доступний для усіх, – це форма туризму, що передбачає процес співробітництва учасників туристичного процесу, що дозволяє людям, які мають потребу в доступі, зокрема пов'язану з мобільністю, зором, слухом і когнітивними функціями, функціонувати незалежно, справедливо та доступним шляхом, надання їм розробленого на принципах універсального дизайну продуктів туризму, послуг та середовищ» [8]. Враховуючи наведені трактування, можна визначити сутність категорії «бенчмаркінг інклюзивного туризму», концептуальна схема ідентифікації якого наведена на рисунку 2.

З огляду на особливості використання бенчмаркінгу інклюзивного туризму у вітчизняній практиці управління туристичними підприємствами, можна зазначити наступні переваги його застосування:

- можливість визначити сильні та слабкі місця функціонування туристичного підприємства і знайти способи ліквідації перешкод для подальшого його розвитку;
- усвідомлення власної позиції на туристичному ринку, виявлення основних конкурентів та дослідження їх особливостей розвитку;

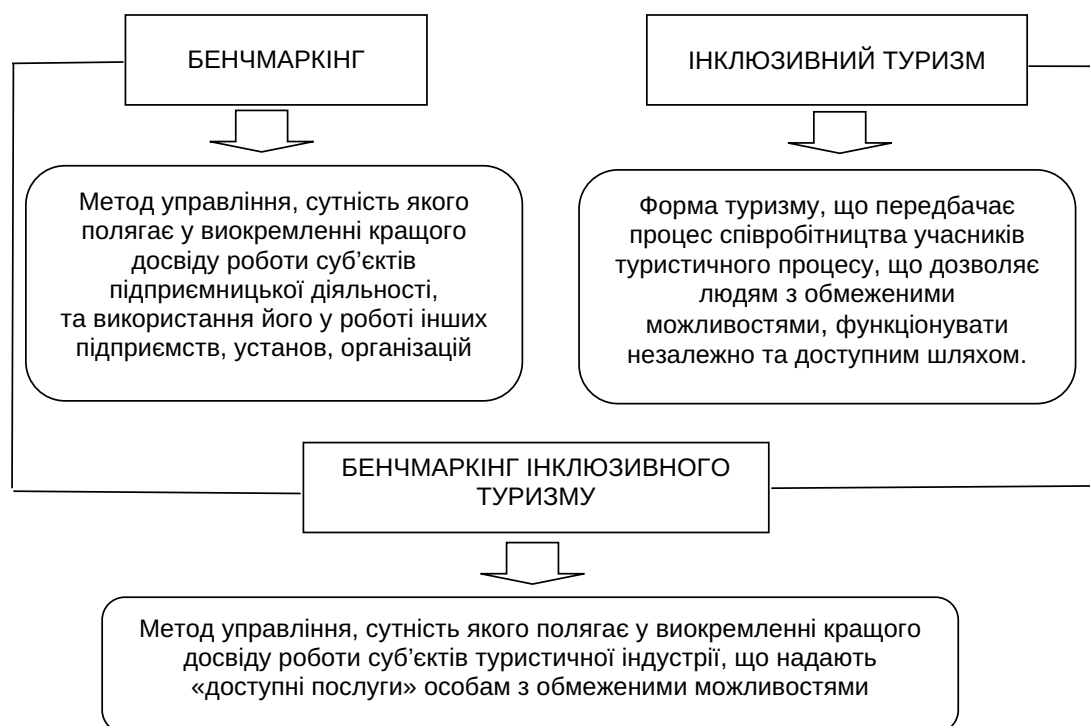


Рис. 2. Економічна природа дефініції «бенчмаркінг інклюзивного туризму»

Джерело: розроблено авторами

– ознайомлення з досвідом впровадження інноваційних технологій в інших подібних туристичних підприємствах та формування перспективних планів щодо його запозичення;

– підвищення конкурентоспроможності туристичного підприємства через впровадження нових механізмів управління та способів здійснення операційної діяльності;

– підвищення якості туристичної продукції через впровадження нових технологій, механізмів продажу товарів, надання турпослуг;

– підвищення ефективності управління туристичним підприємством через розуміння стратегічних напрямків трансформації його діяльності;

– зростання мотивації персоналу, розуміння стратегії розвитку туристичного підприємства, а відповідно і цілей його функціонування та усвідомлення перспектив подальшої роботи.

За даними Всесвітньої організації охорони здоров'я (ВООЗ) в Україні понад 2,6 млн. людей мають статус осіб з інвалідністю. Така тенденція потребує значної уваги до такої категорії населення та забезпечення їх прав на рівні можливості зі здоровими людьми та доступність різних благ. Впроваджуючи інклюзивний туризм в Україні необхідно перейняти кращий закордонний досвід, адже на сьогодні в державі зроблені лише перші кроки. Так, в 2016 році було створено Асоціацію «Інклюзивного реабілітаційно-соціального туризму» та розроблено Національну стратегію із створення безбар'єрного простору в Україні на

період до 2030 року, що спрямована на визначення ключових проблем та формування рішень для їх розв'язання [9; 10].

В Україні не існує сайтів та єдиного реєстру туристичних місць, які доступні для людей з інвалідністю. Мало розвинена архітектурна доступність та майже відсутні культурні та історичні пам'ятки, які пристосовані для людей з інвалідністю.

До базових проблем розвитку інклюзивного туризму в Україні належать:

– відсутність соціально спрямованої законодавчої бази, що регулює взаємовідносини між групами людей з інвалідністю, державою та бізнесом;

– низька інформованість українського бізнес-суспільства відносно економічної привабливості реалізації послуг для осіб з інвалідністю;

– недостатній розвиток, а інколи й повна відсутність спеціалізованої туристичної інфраструктури, яка б дозволяла людям з інвалідністю користуватися різними туристичними послугами;

– нестача інформаційних ресурсів, які дозволили б отримати детальну інформацію про можливості доступного туризму в Україні [11].

У зв'язку з тими, що проблеми починають виникати ще на стадії планування подорожей, Україні корисно було б перейняти закордонний досвід щодо впровадження інклюзивного туризму. Так, в Європі, Ізраїлі, США створені спеціальні сайти для людей з інвалідністю, для зручного вибору та визначення доступності історичних пам'яток та міст. Також багато країн розробляють

власні сайти про доступність туристичних об'єктів своїх країн, хоча існує загальноєвропейський портал про доступний туризм [12].

Сьогодні в Європі туризм для людей з обмеженими можливостями – це розвинений прибутковий бізнес, адже у кожній країні є туроператори, які спеціалізуються у цій сфері. Також, в рамках інклюзивного туризму створено веб-сайт ENAT – Європейські мережі доступного туризму. ENAT є неприбутковою асоціацією для організацій, які прагнуть бути «лідерами» у вивченні, просуванні та практиці доступного туризму. Викорис-

товуючи знання та досвід мережі, покращується доступність туристичної інформації, транспорту, інфраструктури, дизайну та обслуговування для відвідувачів з усіма видами потреб, забезпечуючи моделі передового досвіду доступного туризму для всієї туристичної індустрії [13]. Особливості розвитку інклюзивного туризму деяких зарубіжних країн наведено в таблиці 1.

У Європі елементи туристичної інфраструктури адаптовані до потреб осіб з обмеженими можливостями по-різному; наприклад, в Німеччині на 95%, в Іспанії на 90%, у Франції на 85%,

Таблиця 1

Особливості розвитку інклюзивного туризму

Країна	Особливості
США	Незалежне федеральне агентство United States Access Board сприяє рівності прав для людей з інвалідністю шляхом розробки керівних принципів і стандартів універсального дизайну. Туристичні маршрути, які передбачені для використання людьми з інвалідністю, повинні починатися із зручного заїзду, та відповідно облаштованого паркування та зупинки для транспортних засобів.
Польща	Туристична галузь починає відповідати очікуванням та потребам людей з інвалідністю. У готелях та ресторанах є відповідні проїзди, ліфти, ванні кімнати мають ручки та більше місця. На пляжах можна знайти дерев'яні майданчики або загартовану землю, спеціальні підйомники для купання в морі. Велику роль відводять гірськолижному спорту, створюючи спеціальні проекти, один з яких «Nierębosprawni w górach – Razem na szczyt», метою якого є допомога людям з інвалідністю під час гірських експедицій.
Італія	Інклюзивному туризму присвячені спеціальні сайти з переліком історичних та культурних пам'яток, можна дізнатися подробиці функціонування транспорту, готелю з доступною інфраструктурою і спеціалізованих сервісів для людей з інвалідністю, замовити тур за певним туристичним маршрутом. Спеціальне туристичне агентство Barcelona Special Traveller, спеціалізується на інклюзивному туризмі та гарантує доступність перевезень, проживання та всі необхідні послуги (тури, екскурсії, відвідування тощо). Більшість експозицій в музеях та пам'яток архітектури адаптовані для людей з сенсорними вадами за допомогою дублювання написів шрифтом Брайля, звукового опису та тактильних моделей.
Іспанія	Інклюзивний туризм став однією з головних цілей агентства з туризму Agència Catalana de Turisme. Каталонія має понад 1100 туристичних об'єктів, які адаптовані для людей з інвалідністю та понад 150 км зелених доріг та доступних стежок. Пропонуються послуги з польотів на адаптованих повітряних кулях, вітрильні школи, а також активні види відпочинку (катання на байдарках, дайвінг, верхова їзда). На сайті також є посилання на доступні транспортні засоби, музеї, галереї, зокрема на Національний музей мистецтв Каталонії (MNAC). Гірськолижний курорт La Molina адаптував деякі свої траси для катання на лижах. Національний художній музей Каталонії пропонує людям з вадами слуху екскурсію за допомогою жестової мови та міжнародною системою знаків (SIS). Численні пляжі на узбережжі Каталонії є доступними та мають все необхідне для маломобільних груп.
Ізраїль	Для туристів з інвалідністю діє туристична кампанія та створений спеціальний сайт Israel4All, що пропонує інклюзивні тури з адаптованими туристичними маршрутами, досвідчених спеціалізованих екскурсоводів, спеціальне харчування тощо. Міжнародний аеропорт Ben-Gurion ідеально пристосований для зустрічі туристів в інвалідному візку з особистим супроводом, під час виходу з терміналу. Також передбачені спеціальні митні коридори, вікна паспортного контролю, просторі підйомники та спеціально облаштовані санітарні кімнати. Всі громадські автобуси адаптовані для осіб з інвалідністю та обладнані підйомниками. Туристичні пам'ятки та більшість розважальних закладів також пристосовані для туристів з інвалідністю.
Голандія	Гарним прикладом зі створення доступного середовища для людей з інвалідністю стала Breda (Голандія). Переможець Access City Award -2019. Це місто постійно вдосконалюється, щоб полегшити життя людям з інвалідністю. Однією з рушійних сил стала платформа «Бреда для всіх» – це організація, яка представляє різні установи, які підтримують людей з інвалідністю. Влада міста разом з громадськими організаціями робить все аби покращити доступність туристичних об'єктів (замків, торгових площ, музеїв) обладнаними пандусами, ліфтами, підйомниками, аудіо-візуальними засобами). Breda пропонує більше 300 ресторанів, клубів, кафе, барів та розважальних закладів, парків, ботанічних садів.
Англія	У своїй діяльності Англія створила групу з питань інклюзивного туризму (England's Inclusive Tourism Action Group (EITAG)). Ця група була створена після конференції «VisitEngland's Unlocking the Purple Pound» у 2015 році. Вона включає в себе ряд провідних фірм та зацікавлених осіб в тому, щоб створити доступне середовище в Англії та запровадити кращі практики інклюзивного туризму.

Джерело: узагальнено авторами за даними [14–20]

в Фінляндії на 70%, Греції та Угорщини на 65%. Щорічно в рамках конференції «Європейський день осіб з інвалідністю» в Брюсселі проводиться один із заходів з реалізації стратегії щодо створення «безбар'єрної» Європи, переможці якого – найбільш доступні європейські міста нагороджуються премією «Access City Award». У різний час переможцями цієї премії ставали: Авіла (Іспанія), Зальцбург (Австрія), Берлін (Німеччина), Гетеборг (Швеція), Бурос (Швеція), Честер (Великобританія), Мілан (Італія) тощо [21].

Світовий досвід показує, що туристи з інвалідністю займають важливий сегмент туристичного ринку, а даний вид туризму розповсюджений майже у кожній країні. За оцінками фахівців, масовість загальнодоступного інклюзивного туризму перекидає його дешевизну обсягами і швидкістю обороту живих грошей, що збільшує зайнятість населення, залучає інвестиції у туризм безпосередньо на місцях, а також впливає на величину податкових надходжень. Практика розвитку інклюзивного туризму закордоном доводить, що необхідними умовами є створення безбар'єрного середовища, адаптування до потреб осіб з інвалідністю екскурсійних маршрутів, туристичних та історичних пам'яток. Україні варто упровадити кращий досвід країн щодо створення простору туристичних дестинацій зручного для всіх, переобладнання інфраструктурних об'єктів та транспортних засобів згідно стандартів «безбар'єрності», забезпечення інформаційної доступності для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

Висновки. В сучасних умовах глобалізації світової економіки та посилення економічної конкуренції необхідність пошуку та застосування найбільш оптимальних та ефективних методів ведення бізнесу постійно зростає. Одним з дієвих і визнаних останнім часом інструментів вдосконалення конкурентних переваг є бенчмаркінг. В сфері туризму він може вважатися способом знаходження нових та ефективних можливостей для розвитку туристичного бізнесу, зокрема, інклюзивного туризму.

Отже, враховуючи накопичений в країнах світу досвід функціонування інклюзивного сектору туризму, наявність кращих практик та мультиплікатор знань щодо вдосконалення «туризму, доступного для всіх», реалізація стратегії розвитку інклюзивного туризму в Україні може розглядатися як засіб соціальної реабілітації осіб з обмеженими фізичними можливостями, докорінної зміни їх життя, розширення уявлення про навколишній світ.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Барна Н. В., Колотєєва А. В. Інклюзивно-реабілітаційний туризм : посібник. Київ. 2020. 125 с.
2. Стригуль Л. С., Мельник О. В., Побережна Н. М. Проблеми формування архітектури управління

підприємствами на засадах бенчмаркінгу. *Приазовський економічний вісник*. Вип. 3 (14). 2019. С. 266–271.

3. Wise, Nicholas, Marko Perić, and Jelena Đurkin. Benchmarking service delivery for sports tourism and events: Lessons for Gorski Kotar, Croatia from Pokljuka, Slovenia, *European Journal of Tourism Research*, vol. 22, 2019, pp. 107–128.

4. Gryshova I., Krasnorutskyy O., Kravchuk A., Stoianova-Koval S. Modern position of agricultural business in Ukraine under the conditions of the state's fiscal policy. Innovative approaches in the management of competitiveness of business. Riga : Landmark, 2016, P. 124–134.

5. Конвенція про права осіб з інвалідністю від 13.12.2006 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_g71#Text (дата звернення: 25.11.2022).

6. UNWTO Recommendations on Accessible "Tourism for All", available at: <http://ethics.unwto.org/publication/unwto-recommendations-accessible-tourism-for-all> (дата звернення: 25.12.2022).

7. Про туризм: Закон України від 15 вересня 1995 р. № 324/95-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр> (дата звернення: 27.12.2022 р.).

8. World Tourism Organization. A United Nations Specialized Agency URL: <http://www2.unwto.org/> (дата звернення 10.12.2022).

9. Нова доба. URL: <http://novadoba.com.ua/45768-inklyuzyvnyy-reabilitaciyno-socialnyy-turyzm-8722-rozvytok-novogo-vidureabilitaciyi-osib-z-invalidnistyu-ukrayini.html> (дата звернення: 21.11.2022).

10. Національна стратегія із створення безбар'єрного простору в Україні від 14 квітня 2021 р. № 366-р.-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/366-2021-%D1%80#n10> (дата звернення: 21.11.2022).

11. Влащенко Н. М. Проблеми та перспективи розвитку інфраструктури для потреб інклюзивного туризму. *Бізнес Інформ*. 2018. № 9. С. 122–126.

12. Europe easier for all travelers! URL: <https://www.accessibleeurope.com> (дата звернення: 10.12.2022).

13. Європейські мережі доступного туризму ENAT. URL: https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.mission_statement (дата звернення: 04.12.2022).

14. United States Access Board. URL: <https://www.access-board.gov/> (дата звернення: 21.11.2022).

15. Turystyka osób niepełnosprawnych URL: <http://wprawiamywruch.pl/?p=1264> (дата звернення: 26.11.2022 р.)

16. Barcelona Special Traveler URL: <https://siidon.guttmann.com/es/recurso/barcelonaHspecialHtraveler> (дата звернення: 26.11.2022 р.)

17. Catalan Tourist Board. URL: <http://act.gencat.cat> (дата звернення 26.11.2022 р.)

18. Israel tours to for disabled persons URL: <http://www.israelandyou.com/israelHtoursHtoHforHdisabledHpersons/> (дата звернення 10.12.2022 р.)

19. Meet Breda: winner Access City Award URL: <https://www.accessibletravelnl.com> (дата звернення: 10.12.2022 р.)

20. England's Inclusive Tourism Action Group URL: <https://www.visitbritain.org> (дата звернення: 26.11.2022).

21. Darcy, S. and Buhalis, D. Introduction: from disabled tourists to accessible tourism, *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. 2011. pp. 1–20.

REFERENCES:

1. Barna N. V., Kolotieieva A. V. (2020) *Inklyuzyvno-reabilitatsiyni turyzm [Inclusive rehabilitation tourism]*. Kyiv. 125 p. (in Ukrainian)

2. Stryhul L. S., Melen O. V., Poberezhna N. M. (2019) *Problemy formuvannia arkhitektoniky upravlinnia pidprijemstvamy na zasadakh benchmarkynhu. [Problems of forming enterprise management architecture on the basis of benchmarking]*. *Pryazovsky Economic Visnyk*, no. 3 (14), pp. 266–271.

3. Wise, Nicholas, Marko Perić, and Jelena Đurkin. (2019) *Benchmarking service delivery for sports tourism and events: Lessons for Gorski Kotar, Croatia from Pokljuka, Slovenia*, *European Journal of Tourism Research*, no. 22, pp. 107–128.

4. Gryshova I., Krasnorutsky O., Kravchuk A., Stoianova-Koval S. (2016) *Modern position of agricultural business in Ukraine under the conditions of the state's fiscal policy. Innovative approaches in the management of competitiveness of business*. Riga: Landmark, pp. 124–134.

5. *Konventsiiia pro prava osib z invalidnistiu vid 13.12.2006 [Convention on the Rights of Persons with Disabilities dated 13.12.2006]*. Available at: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_g71#Text (accessed 25.11.2022).

6. UNWTO Recommendations on Accessible "Tourism for All". Available at: <http://ethics.unwto.org/publication/unwto-recommendations-accessible-tou> (accessed 25.12.2022).

7. *Pro turyzm: Zakon Ukrainy vid 15.09.1995 r. № 324/95-VR [On tourism: Law of Ukraine dated September 15, 1995 No. 324/95-VR]*. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-vr> (accessed 27.12.2022).

8. World Tourism Organization. A United Nations Specialized Agency Available at: <http://www2.unwto.org/> (accessed 10.12.2022).

9. *Nova doba [New age]*. Available at: <http://novadoba.com.ua/45768-inklyuzyvnyy-reabilitaciyno-socialnyy-turyzm-8722-rozvytok-novogo-vydureabilitaciyi-osib-z-invalidnistyu-v-ukrayini.html> (accessed 21.11.2022).

10. *Natsionalna stratehiia iz stvorennia bezbar'yernoho prostoru v Ukraini vid 14 kvitnia 2021 r. #366-r-VR [National strategy for creating a barrier-free space in Ukraine from April 14, 2021]*. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/366-2021-%D1%80#n10> (accessed 21.11.2022).

11. Vlashchenko N. M. (2018) *Problemy ta perspektyvy rozvytku infrastruktury dlia potreb inklyuzyvnoho turyzmu [Problems and prospects of infrastructure development for the needs of inclusive tourism]*. *Biznes Inform*, no. 9. pp. 122–126.

12. *Europe easier for all travelers!* Available at: <https://www.accessibleeurope.com> (accessed: 10.12.2022).

13. *Yevropeiski merezhi dostupnoho turyzmu ENAT [European networks of accessible tourism ENAT]*. Available at: <https://www.accessibletourism.org/?i=enat>. en.mission_statement (accessed: 04.12.2022).

14. *United States Access Board*. Available at: <https://www.access-board.gov/> (accessed 21.11.2022).

15. *Turystyka osób niepełnosprawnych* Available at: <http://wprawiamywyruch.pl/?p=1264> (accessed 26.11.2022).

16. *Barcelona Special Traveler*. Available at: <https://siidon.guttmann.com/es/recurso/barcelonaHspecialHtraveler> (accessed 26.11.2022).

17. *Catalan Tourist Board*. Available at: <http://act.gencat.cat> (accessed 26.11.2022).

18. *Israel tours to for disabled persons*. Available at: <http://www.israelandyou.com/israelHtoursHtoHforHdisabledHpersons/> (accessed 10.12.2022).

19. *Meet Breda: winner Access City Award*. Available at: <https://www.accessibletravelnl.com> (accessed 10.12.2022).

20. *England's Inclusive Tourism Action Group* Available at: <https://www.visitbritain.org> (accessed 26.11.2022).

21. Darcy, S. and Buhalis, D. (2011). Introduction: from disabled tourists to accessible tourism, *Accessible Tourism: Concepts and Issues*, pp. 1–20.