
умови життя, надає ряд пільг, але ще вона конституційно гарантує рівні з іншими громадянами можливості для участі в економічній, політичній і соціальній сферах життя суспільства. Тому і сфера туристичних та екскурсійних послуг має бути для них доступною на одному рівні. Така увага держави та милосердя, толерантність кожного із нас допоможуть спростити життя людей із особливими потребами, створити майбутнє, де б люди не були виключені із соціуму із-за проблем зі здоров'ям.

Література:

1. Альтгайм Л.Б. Організація екскурсійних послуг, Тернопіль. ТНПУ ім. В. Гнатюка, 2017. 204 с.
2. Любов Альтгайм. Роль екскурсійних послуг у донесенні ціннісних орієнтирів. Ціннісні орієнтири в сучасному світі: теоретичний аналіз та практичний досвід: збірник тез IV Міжнародної науково-практичної конференції, 13-14 травня 2022 року, м. Тернопіль, Вектор, 2022. С. 151-155.
3. URL: <https://guide.diia.gov.ua/thematic-area/sotsialnyi-zakhyst> (дата звернення: 20.02.2022)

Богдан РАДЧЕНКО

Харківський національний університет імені Василя Каразіна

ТЕХНІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕКСКУРСІЙ ЯК ЗАСІБ ІНКЛЮЗІЇ

Тривалий час традиційна система туризму була орієнтована на відвідувачів, які відповідають певним «вимогам», які здатні подорожувати за загальною для всіх програмою. Як наслідок, люди із обмеженими можливостями здоров'я і з особливими потребами практично не мали можливості й умов брати участь у туристичному процесі. Саме інклюзивний туризм допоміг вирішити цю проблему. Наразі проблема забезпечення людей із особливими потребами туристичними послугами є однією з найактуальніших у сучасній Україні.

Саме інклюзивний туризм надає всім людям рівні можливості для безпечного, комфортного, автономного та стандартизованого розвитку всіх дій, які складають туристичну діяльність, а також намагається досягти економічної прибутковості, прагнучи принести користь як звичайній людині, так і людині з обмеженими можливостями. Таким чином, інклюзивний туризм – це «сукупність заходів, послуг і туристичних продуктів, які дозволяють насолоджуватися ними всім, незалежно від фізичних можливостей людини» [3].

Звісно, що інклюзивний туризм потребує додаткових засобів, які його уможливають, серед яких – технічні засоби.

Насамперед, для безпечного та зручного знаходження людей із обмеженими можливостями здоров'я в туристичних закладах необхідно забезпечити фізичну доступність як самих будівель, так і всіх приміщень: безперешкодний в'їзд на візку та підйом на будь-який поверх; комфорт при відвідуванні санітарних зон; своєчасне інформування про важливі події та заходи. Вирішенню цих завдань сприяє застосування різних технічних пристроїв, наприклад: знаки доступності (інформують про те, що будівля пристосована для людей з обмеженими можливостями), знаки попередження (повідомляють про те, що на дорозі можуть виникнути різні перешкоди, наприклад, скляні двері, вузькі проходи, сходи), протиковзні покриття (знижують ризик отримання травм під час пересування по слизьких поверхнях), кнопка виклику помічника, автоматичні двері, звукові маяки та навігаційні системи (дають можливість слабоворим і незрячим людям отримати важливу звукову інформацію, дозволяють оперативно визначити своє місцезнаходження та напрямок для подальшого руху), тактильна плитка та направляючі елементи (допомагають людям з порушеним зором швидко орієнтуватися, дізнаватися про перешкоди).

Інфокіоски, стійки реєстрації, місця продажу квитків мають бути чітко позначені та розташовані якомога ближче до входу в будівлю. Крім того, біля них має бути достатньо місця

для людей із обмеженнями мобільності. Оголошення інформації мають бути у двох варіантах: візуальному (текст на великих цифрових табло або екранах) та звуковому (вимовлятися голосом диктора).

Новітніми технічними засобами є, наприклад, інформаційний термінал. Він призначений для отримання довідкової інформації, відображає інтерактивний план будівлі та шляхи руху. Адаптується під конкретні вимоги користувача, наприклад, слабозорі можуть змінити розмір шрифту та його колір, а ті, що мають порушення опорно-рухового апарату – перемістити управління терміналом на зручну висоту. При підключенні інформаційної (індукційної) системи терміналом можуть користуватися люди, що погано чують, отримуючи звукову інформацію безпосередньо на слухові апарати або кохлеарні імпланти.

Для людей, які погано бачать, чують або мають обмежені можливості у пересуванні, важливими є аудіогіди, як-от додаток «Аудіогід по Києву», де можливо обрати локацію та прослухати про неї екскурсійну інформацію [1]. Український туроператор «Аккорд-тур» має всі пристосування для використання аудіогідів – портативні радіоприймачі з навушниками, які передають мовлення гіда. Використовуючи аудіогіди, людина з вадами слуху може отримувати звукову інформацію безпосередньо на слухові апарати, а ще – у неї з'являється додатковий простір, не обов'язково ходити слідом за екскурсоводом, щоб почути інформацію. Часто це важливо і для людей, які пересуваються на візках і можуть не встигати рухатися за групою.

Для людей із повною втратою слуху, але навичками читання, важливими є програми розпізнавання усного мовлення та перетворення його у письмовий текст. Завдяки таким програмам для людей стають доступними послуги екскурсовода, а також інших послуг у сфері обслуговування тощо. Наприклад, Google Docs – проста функція голосового введення, яка перетворює голосові повідомлення у текст [2]. Ця функція також доступна в Google Slide, що дозволяє вводити текст у слайди голосом. Особливості цієї програми полягають у тому, що працювати з файлом можуть кілька людей одночасно, це безкоштовний продукт, автоматичне збереження тексту та можливість одразу ж відредагувати матеріал. Мінуси: повільне розшифрування, сервіс розпізнає не всі слова, потрібне чітке диктування, щоб отримати якісний текст.

В якості рекомендації для об'єктів туризму, які не мають можливості взяти в штат людину, яка володіє мовою жестів або навчити окремих фахівців, необхідно забезпечити можливість відпочиваючим із порушенням слуху використовувати месенджери (Viber, WhatsApp) для комунікації з адміністраторами. Для цього відповідна табличка з номером контактного телефону розміщується у доступних місцях: на рецепції, сайті, чат-боті екскурсії.

Отже, можемо стверджувати, що можливостей для забезпечення екскурсій для людей із обмеженими можливостями на сьогодні є велика кількість, головне – це бажання екскурсоводів і туроператорів застосовувати у своїй роботі відповідні технічні засоби, та звісно матеріальне забезпечення для їх закупки і використання.

Література:

1. Аудіогід по Києву. URL: <https://oktv.ua/ua/audiogid-po-kievu-dlja-android-i-ios>.
2. Google Docs. URL: <https://www.google.com/docs/about/>
3. Inclusive Tourism. URL: <https://www.igi-global.com/dictionary/inclusive-tourism/91284>.