

Полажинець А. М., Кампов Н.С.
Мукачівський державний університет
м. Мукачево
hojsaknad@gmail.com

ПРОБЛЕМИ ОРГАНІЗАЦІЇ ТУРИЗМУ ДЛЯ ЛЮДЕЙ З ОБМЕЖЕНИМИ МОЖЛИВОСТЯМИ ТА ШЛЯХИ ЇХ ВИРІШЕННЯ

У туристичних підприємств, які орієнтовані на обслуговування здорового населення, в обслуговуванні людей з обмеженими можливостями чимало проблем.

Перша проблема – проблема матеріального характеру, адже людям з обмеженими можливостями необхідно забезпечити фізичний доступ до екскурсійних та туристичних об'єктів: пандуси із поруччям для заїзду до приміщення та всередині будинку; двері (їх найкраща ширина – 90 мм) – автоматичні або такі, що легко відчиняються; ліфти або сходи, які мають поруччя з обох боків; коридори без перешкод (килимків, зайвих меблів); витриманий контраст у кольорі між підлогою та стінами, біля сходиць та дверей для попередження; гарне освітлення приміщення, зручні та доступні меблі, «промовляючі» надписи (шрифтом Брайля); спеціально обладнані місця загального користування тощо.

Враховуючи зарубіжний досвід у розвитку туризму для людей з обмеженими можливостями в Україні необхідно: систематично проводити облік кількості неповносправних туристів шляхом внесення змін до бланків статистичної звітності, щоб науково обґрунтувати потребу розвитку туризму для цієї категорії людей; провести зміни нормативно-правового регулювання державної підтримки розвитку туризму для неповносправних, зокрема, розвитку соціального туризму (введення дисконтних карток, відпускних чеків); заохотити власників туристичних об'єктів розвивати туризм для осіб з обмеженими можливостями, шляхом надання пільг та зниження податків;

підтримувати некомерційні організатори туризму, які мають спортивні, рекреаційні об'єкти й засоби розміщення, спрямовані, в основному, на реабілітацію неповносправних (дельфінарії, іподроми тощо); покращити туристичну інфраструктуру для неповносправних (наявність інформації шрифтом Брайля, облаштування маршрутів для пересування візочників тощо); підвищувати професійний рівень працівників туристичної галузі (знання мови жестів, стажування-практика за кордоном тощо); створити необхідне інформаційне забезпечення.

Слід подбати також про встановлення спеціальних знаків на дорожніх переходах біля туристично-рекреаційних об'єктів; організований комфортний простір туристичного підприємства, тобто, зручне середовище, на абонементі при вільному доступі та використанні туристичних каталогів, інформаційних матеріалів, а також комп'ютерної техніки (достатнє освітлення, регульована висота столів, стільців тощо. Відстань між для відкритого доступу людини у візку має бути не менше 67,5 см не більше 1 м.; стелаж – двосторонній, висота якого має бути доступною для використання у сидячому положенні.

Друга проблема – це інформаційні ресурси. На туристичних підприємствах є тільки друковані видання і немає літератури спеціальних форматів. До послуг користувачів повинен бути великий вибір різноманітної за формою та змістом літератури, виданої друкованим шрифтом, в тому числі великими буквами (видання для слабозрячих), та на спеціальних носіях: «книги, що говорять», записані на магнітну стрічку, компакт-диски у форматі MP3, flash-карти і книги, видані рельєфно-крапковим шрифтом Брайля або електронні документи, тактильні рукодільні книги, інші видання, що відповідають запитам і потребам користувачів. Видання на спеціальних носіях бажано виділяти в особливе місце, забезпечивши до нього доступ інвалідів та їх супроводжуючих [1].

Для якісного обслуговування людей з обмеженими можливостями, туристична фірма повинна бути оснащена допоміжними тифлотехнічними засобами та адаптивними пристроями, що забезпечують доступ до інформації

(тифлоплеєри, тифломагнітофони, лупи, брайлівський принтер, брайлівський дисплей та ін.) та іншими технічними засобами: комп'ютерами, ксероксами, факсами та ін.

Не менш важливу роль в питанні туристичного обслуговування людей з обмеженими можливостями відіграє підготовка до цієї діяльності персоналу. Працівник турфірми повинен: знати основи соціальної психології, психології міжособистісних відносин; вміти використовувати видання спеціальних форматів в обслуговуванні людей з обмеженими можливостями; вміти користуватися тифлотехнічними засобами; володіти основними формами і методами проведення соціокультурної роботи; знати особливості туристичного обслуговування людей з обмеженими можливостями, вести з ними індивідуальну роботу; володіти методикою вивчення потреб і запитів; вміти організувати спілкування і дозвілля людей з обмеженими можливостями, забезпечувати певний рівень комфортності для них; вміти використовувати перспективний вітчизняний та зарубіжний досвід організації туристичного обслуговування людей з обмеженими можливостями [2].

В Україні вкрай необхідна підготовка фахівців туристичного супроводу (екскурсоводів, гідів-перекладачів, провідників та інших) до проведення екскурсій із групами туристів, які серед інших екскурсантів включатимуть осіб, що мають суттєві обмеження здоров'я (порушення рухових, сенсорних (сліпота, глухота), розумових чи психічних функцій), а також їхніх родичів.

Отже, комфортність подорожування можна забезпечити на основі таких принципів:

- 1) адаптація способів діяльності, правил і процедур (може охоплювати зміну правил використання території і обладнання, наприклад, надання незрячому, для якого тварина є поводитирем, винятку з правил, які забороняють тваринам перебувати в рекреаційному центрі; зміну реєстраційних правил (позачергова реєстрація);

2) усунення бар'єрів пересування (наприклад, забезпечення транспортування від дверей до дверей для неповносправних, які не можуть самостійно прибути на екскурсію або в місця відпочинку);

3) забезпечення допоміжними засобами та службами (наприклад, передбачати забезпечення сурдоперекладом, звуковими допоміжними системами, текстовими телефонами для людей з вадами слуху, спеціальними брошурами з випуклим шрифтом Брайля, кваліфікованими читачами для людей з вадами зору та незрячих;

4) усунення архітектурних бар'єрів (наприклад, створення доріжки між туристичними об'єктами та зоною відпочинку, влаштування схилу біля вхідних дверей);

5) усунення структурних комунікаційних бар'єрів (може передбачати встановлення візуальної сигналізації у готелі чи рекреаційному центрі, що дасть змогу неповносправним самостійно, у разі відсутності інших людей, отримати, скажімо, повідомлення про пожежу), адже неповносправні особи залежать від свого обладнання здебільшого тому, що ним вони розширюють коло своїх функціональних можливостей.

Підхід до вирішення проблем людей з обмеженими можливостями повинен бути комплексним і відбуватись на державному рівні.

Список використаних джерел

1. Волошинський О. Теорія і практика організації активного відпочинку та туризму для неповносправних осіб: Навч. посіб. /О.Волошинський, І. Горбачьо, А. Мацелюх, М. Сварник. – Л.: ТОВ «Простір М», 2009 – 128 с.

2. Ковальська Л.В. Зарубіжний досвід розвитку туризму для неповносправних, та його інтерпретація в Україні /Л.В. Ковальська // Матеріали III Всеукраїнської науково-практичної конференції «Стан та перспективи розвитку культурологічної науки в Україні»: Збірник тез доповідей (I частина). – Миколаїв: ВП «Миколаївська філія КНУКіМ», 2017. – 194 с.



МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: www.msu.edu.ua

E-mail: info@msu.edu.ua, pr@mail.msu.edu.ua

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>