

ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ПРОВЕДЕННЯ ЕКСКУРСІЙ ДЛЯ ОСІБ З ОБМЕЖЕНИМИ МОЖЛИВОСТЯМИ

Покоłodна Марія Миколаївна

кандидат географічних наук, доцент

Харківський національний університет міського господарства

імені О.М. Бекетова

вул. Маршала Бажанова, 17, м. Харків, Україна, 61000

e-mail: mari.pokolodna@ukr.net

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1170-0881>

Корнєєва Сніжана Геннадіївна

магістрант

Харківський національний університет міського господарства

імені О.М. Бекетова

вул. Маршала Бажанова, 17, м. Харків, Україна, 61000

e-mail: snezhana.kornieieva@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4262-3295>

Коваленко Дарія Віталіївна

магістрант

Харківський національний університет міського господарства

імені О. М. Бекетова

e-mail: kovalenko.daria2019@ukr.net

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2836-9438>

В наш час для адаптації та інтеграції в суспільство людей з обмеженими можливостями створюються реабілітаційні програми, в тому числі і соціокультурна, до якої належить туристська сфера діяльності, яка нерозривно пов'язана з організацією екскурсійного обслуговування. Попит на екскурсійні послуги у людей з особливими потребами зростає, але їх доступність дуже низька через невиконання низки спеціальних умов екскурсійного обслуговування даного контингенту споживачів, що й обумовлює актуальність даної теми дослідження. Предметом дослідження в статті є особливості організації та проведення екскурсій для різних категорій осіб з обмеженими можливостями. Мета – полягає у виокремленні та структуризації основних організаційних та методичних рекомендацій щодо екскурсійного обслуговування різних категорій осіб з обмеженими можливостями. Завдання: дослідити сучасні реалії надання екскурсійних послуг особам з обмеженими можливостями на теренах нашої держави; узагальнити організаційні та методичні рекомендації щодо екскурсійного обслуговування осіб з порушеннями опорно-рухового апарату, з гіперкінезами (спастикою), з порушенням слуху, з порушенням зору, з поєднаною патологією; виокремити вимоги щодо складових екскурсійного обслуговування осіб з обмеженими можливостями. Використовуються загальнонаукові методи: характеристик для опису сучасної ситуації щодо екскурсійного обслуговування осіб з обмеженими можливостями; системний аналіз та структуризація для визначення організаційних та методичних особливостей екскурсійного обслуговування зазначених груп екскурсантів. Отримано такі результати: на основі проведеного аналізу можливо зауважити, що в сучасних реаліях в державі найбільш активно в екскурсійне обслуговування осіб з обмеженими можливостями включилися музейні установи, а екскурсій в класичному розумінні в міському або природному середовищі обмаль; кожна категорія екскурсантів – осіб з обмеженими можливостями має певні особливості, які потрібно здійсненні екскурсійного обслуговування. Висновки: узагальнені та охарактеризовані організаційні та методичні рекомендації щодо екскурсійного обслуговування осіб з обмеженими можливостями потрібно враховувати в якості рекомендацій для його подальшого здійснення та розвитку.

Ключові слова: екскурсійне обслуговування, екскурсія, особи з обмеженими можливостями, соціокультурна реабілітація.

Постановка проблеми. У сучасному світі велика увага приділяється руху за рівність у правах, у тому числі і людей з обмеженими можливостями. До осіб з обмеженими можливостями належать наступні категорії осіб: люди з інвалідністю; люди з захворюваннями зору, слуху, опорно-рухового апарату; люди похилого віку. Політика в області взаємин держави і людей з обмеженими можливостями повинна узгоджуватися з загальновизнаними принципами і нормами Міжнародного права. Серед них особливе місце належить «Стандартним правилам

забезпечення рівних можливостей для інвалідів», прийнятим Генеральною Асамблеєю ООН 20 грудня 1993 р. та Декларації ООН про права інвалідів [12].

Згідно Стандартних правил, процес реабілітації не обмежується наданням лише медичної допомоги, а включає також соціокультурну реабілітацію. Під соціокультурної реабілітацією розуміють комплекс заходів і умов, що дозволяють інваліду адаптуватися в стандартних соціокультурних умовах: не тільки займатися посильною роботою, але і користуватися

накопиченими людством досягненнями культури [14, 19]. На даний час набирає темпи робота по створенню для людей з обмеженими можливостями спеціальних реабілітаційних програм, впроваджуються інноваційні технології соціальної роботи. Причетна до цього процесу і туристична сфера, в рамках якої виявляються і вирішуються гострі проблеми так званого доступного (безбар'єрного) туризму. Достатньо насичене інформаційне середовище сформувало серед людей з обмеженими можливостями стійкий попит на туристичне обслуговування [3, с. 4]. Але, на жаль, доступний туризм - найбільша з неохоплених ніш вітчизняного туристичного ринку. Внаслідок цього доступність туризму для людей з обмеженими можливостями в Україні знаходиться на низькому рівні [1].

Залучення людей з обмеженими можливостями в коло споживачів туристичних послуг пов'язане з вирішенням наступних задач [5, 11]: створенням комфортних умов для пересування і проживання, формуванням інституту профільних фахівців, правильною організацією спеціалізованого туристсько-екскурсійного обслуговування. При цьому, якщо організація повноцінних тривалих туристських подорожей для зазначеного контингенту осіб є доволі складним завданням для сучасних реалій держави, то організація екскурсійної діяльності, яка триває менше ніж 24 години і не потребує розміщення та довгих переїздів є більш досяжним та реальним завданням.

Мета статті полягає у виокремленні та структуризації основних організаційних та методичних рекомендацій щодо екскурсійного обслуговування різних категорій осіб з обмеженими можливостями.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Організація та надання рекреаційно-туристичних послуг для людей з обмеженими можливостями в Україні доволі актуальна тематика наукових досліджень в якій вже виокремилися певні напрями. Так, Войтовська А.І., Слатвінська Л.А., Хрущ Ю.М., Іванова В.М., Медведський Р.С. узагальнили розуміння, підходи, особливості та сучасний розвиток інклюзивного туризму в Україні; Волошинський О., Горбацьо І., Мацелюх А., Сварник М. дослідили теорію і практику організації активного відпочинку та туризму для неповносправних осіб [8]; Аніщенко А. П., Яріко М. О. присвятили свої дослідження розвитку інфраструктури інклюзивного туризму [2]; інклюзивний туризм як вид реабілітації розглядається в публікаціях В. В. Лепського, Л. Ю. Науменко, І. С. Борисова, В. М. Березовського, С. В. Макаренко, Кравченко О. О.; Гусак Н. С., Перфільєва М. В., Карпич І. О. досліджували правове забезпечення розвитку інклюзивного туризму в Україні. При цьому, проблематика особливостей організації екскурсійної діяльності, як частини

організованого інклюзивного туризму та самостійного виду реабілітації людей з обмеженими можливостями в Україні на теперішній час залишається практично не дослідженою, що потребує подальших наукових, практичних та методичних напрацювань.

Виклад основного матеріалу. Інтеграція в суспільство людини з особливими потребами передбачає надання йому реальних можливостей брати участь у всіх видах соціального життя, в тому числі займатися туризмом. Сьогодні соціокультурна реабілітація осіб з обмеженими можливостями розглядається як комплекс заходів, спрямованих на надання допомоги цій категорії громадян в досягненні та підтримці оптимального ступеня їх участі у взаємодії і комунікації з суспільством [15]. Це найбільш повно інтегрує їх в суспільство, забезпечуючи тим самим позитивні зміни в способі життя. Одним із затребуваних сьогодні напрямів соціокультурної реабілітації людей з особливими потребами є туротерапія - соціокультурна реабілітаційна технологія, в основу якої покладено туристична та екскурсійна види діяльності [8, с.112].

Туризм як для звичайних осіб так для осіб з обмеженими можливостями неможливий без надання екскурсійних послуг, як найбільш ефективного та інформативно-наочного засобу знайомства з об'єктами та місцевостями. Для осіб з обмеженими можливостями саме організовані екскурсії а не самостійне знайомство з місцевістю є ще більш актуальними через низку обставин: по-перше, знайомство з місцевістю проходить під керівництвом кваліфікованого фахівця, який має не тільки професійні знання щодо об'єктів та місцевості в цілому, але й враховує специфічні потреби даної категорії екскурсантів (на відміну від звичайних туристів даному контингенту набагато складніше самостійно організувати цей процес); по-друге, професійний екскурсовод завжди прилаштується під вимоги і потреби щодо змісту та обсягу інформації, методів її подачі; по-третє, при організованому екскурсійному обслуговуванні вирішується проблема транспортування екскурсантів; по-четверте, під час організованого екскурсійного обслуговування даного контингенту прокладання маршруту має виключне значення і тому завжди будуть враховані вимоги щодо безперешкодного доступу до об'єктів; по-п'яте, організоване екскурсійне обслуговування здебільшого передбачає залучення помічників для його здійснення.

Дослідження сучасних вітчизняних практик екскурсійного обслуговування осіб з обмеженими можливостями свідчить про те, що найбільш активно, до цього процесу включилися провідні музейні установи. Зокрема, екскурсії для учнів шкіл, реабілітаційних центрів та організованих груп дорослих та дітей із особливостями розвитку (затримка психо-мовленнєвого розвитку, розумова відсталість, синдром Дауна, аутизм)

розроблені та адаптовані під особливості, можливості та потреби учнів співробітниками PinchukArtCentre [13]. Екскурсії проходять українською та російською мовами на вибір. Вік учасників не обмежений.

Інклюзивний аудіогід розробили для музеїв Харкова в рамках чотирічної роботи фестивалю "ІнклюзіОН" – присвяченому інклюзії у широкому розумінні. Завдяки проекту люди з вадами зору можуть долучитися до мистецтва. Контент дозволяє відчутти атмосферу твору, почути опис картини і уявити, що саме на ній зображено. У Харківському художньому музеї за допомогою аудіогіда можна відвідати виставки картин українських і західноєвропейських художників. Екскурсії можна слухати через смартфон в безкоштовному додатку IZI Travel [7].

Крім Художнього музею, інклюзивні аудіоекскурсії з'являться в Національному музеї ім. Сковороди і Пархомівському художньому музеї, де зберігаються роботи Малевича і Пікассо. Прикладом, в 2018 році команда «ІнклюзіОНу» проводила Дні туризму в харківських музеях. Екскурсії та майстер-класи для людей з інвалідністю та сімей з дітьми запропонували п'ять музеїв. Так, Харківський художній музей проводив екскурсії для батьків з дітьми, людей з проблемами слуху та зору: огляд експозиції «Вітчизняне мистецтво XVI-початку XX століть» з відеогідом жестовою мовою. Харківський історичний музей - екскурсії для людей з проблемами зору та слуху, опорно-рухового апарату. Музей видатних харків'ян імені Шульженко і Музей природи для сімей з дітьми, людей з проблемами слуху, зору. Художньо-меморіальний музей імені Рєпіна підготував програму для батьків з дітьми і людей з проблемами слуху (майстер-клас з розпису глиняної іграшки) [9].

У Полтавському краєзнавчому музеї імені Василя Кричевського презентували унікальний мистецький проект "Бачити серцем" для людей з порушенням зору. В рамках проекту відбуваються тренінги з аудіодискрипції для працівників музеїв: їм показують алгоритм роботи з особливими відвідувачами і вчать проводити інклюзивні екскурсії [4].

В Національному музеї у Львові оцифровують Богородчанський іконостас Йова Кондзелевича. Передбачено дві частини роботи — для незрячих (у музеї) — створюються 3 D моделі щоб людина могла їх торкнутися, відчутти — «побачити» руками, важливо, що будуть збережені навіть дефекти, котрих із віком зазнала дошка. Зокрема, сліди від шашеля, а для людей мало-мобільних і таких, що не можуть фінансово спромогтися на подорожі, аби подивитися найцінніші пам'ятки (на сайті - створення віртуальної моделі з високим ступенем деталізації) [20].

Проведення екскурсій безпосередньо у міському середовищі або на природних об'єктах є

поки що вкрай рідким та поодиноким явищем на території нашої держави. Здебільшого такі заходи проходять під час тематичних фестивалів творчості осіб з обмеженими фізичними можливостями «Барви життя» (м. Київ), Всеукраїнської соціально-культурної акції «Зірки в темряві» (м. Київ), Всеукраїнського інтегрованого концертного проекту «Відчинилося життя» (м. Чернігів), Всеукраїнського фестивалю творчості інвалідів «Ми діти твої, Україно» (м. Київ), фестивалю "ІнклюзіОН" (м. Харків).

Така ситуація пояснюється декількома основними факторами, зокрема наступними [16]: відсутність комерційної зацікавленості традиційних підприємств туристсько-екскурсійного обслуговування щодо даної категорії споживачів, через його низьку платоспроможність; високий ступінь відповідальності та рівня підготовки і проведення такої специфічної екскурсійної послуги як «інклюзивна екскурсія»; небагатий досвід серед екскурсіводів щодо проведення екскурсій для даного контингенту споживачів; і, можливо, головне – непристосованість середовища екскурсійних об'єктів та місцевостей для відвідування особами з обмеженими можливостями. Пороте з цього приводу в державі поступово відбуваються певні зрушення і фактично центральні частини великих міст вже мають необхідні елементи інфраструктури. Так, окрім організації безбар'єрного середовища в містах України встановлюють скульптури-макети, які детально відтворюють відомі архітектурні будівлі з інформацією про них наданою шрифтом Брайля на різних мовах. Такі скульптури вже давно використовують у багатьох європейських містах. Проте в Україні такі об'єкти поки що не отримали достатнього розповсюдження, зокрема перший такий проект був виконаний в Одесі де зараз нараховується понад 10 таких скульптур, які презентують найвидатніші архітектурні об'єкти міста, що значно полегшує проведення екскурсій для осіб з обмеженими можливостями зору. Зроблені скульптури з полімеру, вкриті бронзовою стружкою та містять написи на трьох мовах з перекладом на шрифт Брайля [6]. Зараз аналогічні скульптури також встановлені в Черкасах, Львові, Києві та Харкові.

В цілому ж якщо аналізувати закордонний досвід, то можливо зазначити, що більшість європейських держав має високий ступінь прилаштування середовища під розвиток інклюзивного туризму (його окремих видів) та екскурсійної діяльності. Як, зазначається в дослідженнях Межової Л.А., Летіна А.Л., Луговської Л.А., прикладом в Іспанії адаптовані всі елементи туристичної інфраструктури майже на 90% а для інклюзивних туристів доступні гірськолижний, вітрильний, науково-пізнавальний, пляжний туризм. У Фінляндії

адаптовані всі елементи туристичної інфраструктури майже на 70%, зокрема в регіоні Рейма Кантрі (сафарі на собаках, конях, чотириколісних мотоциклах, снігоходах а також рибна ловля, веслування, плавання на плотах і лижі), гольф, керлінг. В Ізраїлі адаптовані всі елементи туристичної інфраструктури майже на 85% - його спеціалізації інклюзивний культурно-пізнавальний, пляжний, релігійний туризм. Греція адаптувала всі елементи туристичної інфраструктури майже на 65%, зокрема найбільш розвиненим є культурно-пізнавальний для незрячих. В Угорщина адаптовані всі елементи туристської інфраструктури майже на 65%, переважає культурно-пізнавальний, пляжний, лікувально-оздоровчий. В Чехії адаптовані всі елементи туристичної інфраструктури майже на 95%, її спеціалізація це - культурно-пізнавальний, лікувально-оздоровчий, дотикові стежки в світ, івент-тури (організація міжнародних фестивалів для людей з обмеженими можливостями здоров'я), гірськолижний, інтелектуальний туризм). У Німеччині з метою розвитку культурно-пізнавального туризму, місця дозвілля оснащені з урахуванням потреб маломобільних громадян. У музеях і театрах, як правило, пропонуються крісла-коляски, якими можуть скористатися люди з інвалідністю. Адаптовані всі елементи туристичної інфраструктури майже на 95% а переважаючи види інклюзивного туризму - культурно-пізнавальний та лікувально-оздоровчий. Франція адаптувала всі елементи туристичної інфраструктури майже на 85% та спеціалізується на надання послуг культурно-пізнавального, лікувально-оздоровчого та гірськолижний туризму для осіб з обмеженими можливостями [17].

Австрійський гірський курорт Тіроль увійшов в число найбільш пристосованих для інвалідних колясок районів Європи, де можна не просто безперешкодно гуляти по вулицях Тіролю і оглядати визначні пам'ятки, а й піднятися на певні гірські висоти [2].

Велика увага «доступному» культурно-пізнавальному туризму приділяється і в Іспанії. Британські турфірми, які спеціалізуються на інклюзивних турах, провели інспекцію в Барселоні і визнали це місто одним з кращих в світі з точки зору туристичної доступності. Був створений спеціальний сайт «Доступний туризм», що містить всі відомості про відповідні поїздки по Каталонії, з наданням докладної інформації про 19 туристичних маршрутах, на яких створені необхідні умови для прийому людей з інвалідністю та для літніх людей. Технічне оснащення сайту дозволяє людям з інвалідністю (включаючи тих, хто погано бачить), без сторонньої допомоги, мати повний доступ до інформації (за рахунок більш контрастного зображення, спеціальних пристосувань для полегшення читання з екрану, аудіо і т.ін.). Зараз сайт доступний на шести мовах:

каталонська, іспанська, англійська, французька, італійська та німецька. Всі центральні вулиці міста обладнані рампами, всі автобуси адаптовані, в готелях є спеціальні номери, зручні для людей з інвалідністю. Кожна нова станція метро має спеціальне обладнання для людей з обмеженими можливостями [21].

При налаштуванні середовища та подальшій організації екскурсійного обслуговування варто враховувати, що кожна група екскурсантів зазначеного контингенту осіб має відмінні риси, адже при порушенні функцій одного або декількох органів сприйняття навколишнього світу отримують компенсаторний розвиток відчуття, пов'язані з неушкодженими органами. Причому розвиненість того чи іншого виду відчуття залежить від ряду факторів: рівня чутливості аналізаторів, характеру діяльності, в якій людина бере участь і т.д. Результатом компенсаторного розвитку відчуттів є розвиток індивідуальних міжаналізаторних зв'язків і особливі образи предметів і явищ.

Тому екскурсивод повинен розуміти, що робота з інвалідами вимагає володіння екскурсійними методами, адаптованими до конкретної аудиторії. Зрозуміло, є загальні вимоги до екскурсійного обслуговування інвалідів, але значно більше факторів зобов'язує диференційовано підходити до планування і проведення екскурсійних заходів [18, с.27].

З урахуванням характеру різних обмежень життєдіяльності екскурсантів, для обслуговування кожної групи необхідно використовувати спеціалізовані методи і техніку проведення екскурсій.

Екскурсанти з порушеннями опорно-рухового апарату

На ефективність роботи з цією групою екскурсантів найбільше впливає доступність об'єктів екскурсійного показу. Необхідно, щоб була сформована інфраструктура (пандуси з поручнями, ліфти з широкими дверима або підйомники, спеціальні туалети.). Для ефективного екскурсійного обслуговування необхідна організація допомоги супроводжуючих осіб на кожного екскурсанта.

До особливих рекомендацій можна віднести наступні [10, 18]:

- заздалегідь подбати, щоб пандуси при вході в будівлі були чисті, не слизькі, та не загороджені сторонніми предметами;

- проходи між залами і в залах музеїв, галерей не повинні бути звужені випадковими предметами, двостулкові двері повинні бути відкритими;

- таблички із зазначенням розташування спеціального туалету повинні бути на видному місці;

- при проведенні екскурсії краще, щоб обличчя екскурсивода і екскурсантів були розташовані на одному рівні, екскурсиводу рекомендується присідати, де є можливість, або відходити трохи

назад, щоб екскурсантам не треба було закидати голову;

- всі потрібні об'єкти (наприклад, вимикачі, ручки, розетки) знаходяться не вище 120 см і не нижче 40 см, так що до них можна дістати стоячи або сидячи;

- ширина дверей відвідуваних об'єктів не менше 85 см, пороги не більш як 2 см, щоб зайти, не потрібно підніматися по сходах.

При планування маршруту потрібно враховувати, що ширина міських доріжок і алей - як мінімум 180 см: це дозволяє людям йти в різних напрямках, а також рухатися поруч пішоходу і людині в інвалідному візку.

Екскурсанти з порушеннями мови

Для нормальної мовної діяльності необхідна цілісність і збереження всіх структур мозку, наявність нормального слуху і зору. У людей з мовною патологією найбільші труднощі виникають в спілкуванні з оточуючими, що потребує від екскурсовода особливої уваги в налагодженні контакту з цією категорією екскурсантів.

До особливих рекомендацій при обслуговуванні можна віднести:

- рекомендується не перебивати і не виправляти вимову екскурсантів;

- не прискорювати запитання екскурсантів і давати відповіді на них не дослухавши до кінця;

- не вдавати, якщо не зрозуміли, що сказано, краще перепитати чи попросити пояснень;

- під час екскурсії посилено підтримувати візуальний контакт;

- не використовувати в тексті екскурсії складні речення;

- задавати питання, які вимагають простих відповідей або кивків голови;

- якщо виникають проблеми в спілкуванні, запитати, чи не хоче екскурсант використати інший спосіб - написати, надрукувати на електронному пристрої.

Екскурсанти з гіперкінезами (спастикою)

Гіперкінези - мимовільні рухи тіла або кінцівок, які виникають у наслідок пошкодження спинного мозку, частіш за все це симптоми людей з дитячим церебральним паралічем (ДЦП).

Під час проведення екскурсії рекомендується:

- не намагатися надавати допомогу без з'ясування чи є в ній потреба (у деяких ситуаціях допомога буде тільки заважати);

- не відволікатися, не помічати на мимовільні рухи екскурсантів;

- бажано, щоб навколо екскурсантів був вільний простір;

- у разі передачі якогось предмету, бажано підстрахувати його від падіння.

В окремих випадках ці люди мають додатково і проблеми з промовою. Тоді потрібно користуватися рекомендаціями наведеними вище.

Екскурсанти з порушенням слуху

Розрізняють декілька стадій глухоти - слабочуючих, оглухлих та глухих людей. В

залежності від цього формуються рекомендації щодо екскурсійного обслуговування.

До особливих рекомендацій належать [10, 18]:

- якщо екскурсанти мають залишок слуху, тримати повільний та рівний темп вимови, мати чітку дикцію;

- подбати, щоб не заважали сторонні джерела шуму;

- під час розмови використовувати прості фрази;

- не затемнювати обличчя і не загороджувати його руками, волоссям або якимись предметами, щоб екскурсанти мали можливість стежити за мімікою та губами;

- при повідомленні інформації, яка включає в себе номер, технічний або інший складний термін, краще її написати на аркуші і показати групі;

- під час спілкування з повністю глухими людьми за допомогою сурдоперекладача необхідно звертатися безпосередньо до екскурсанта.

В екскурсіях з глухими та слабочуючими варто використовувати аудіовізуальні технічні засоби. До них належать: індивідуальний аудіогід (дозволяє слухати текст на комфортній гучності, виключаючи сторонні звуки), планшет/ DVD-плеєр, (люди з проблемами слуху краще сприймають візуальний ряд).

Екскурсанти з порушенням зору

Це одна з найважчих форм інвалідності. Головною проблемою даної групи екскурсантів є недостатнє сприйняття навколишнього світу. До форм сліпоти відносяться: слабозоркість, тотальна сліпота та залишковий зір. Тому перед проведенням екскурсії, необхідно попередньо з'ясувати ступінь втрати зору - чи бачать екскурсанти предмети або їх обриси, чи володіє хтось із них світловідчуттям або вони не бачать нічого, і, ґрунтуючись на цьому, вже будувати екскурсійний маршрут.

Сліпі мають великі труднощі з пересуванням у просторі, можуть пересуватися самостійно за допомогою тростини або з супроводжуючим. Незрячий тримає за руку супроводжуючого (або бере його під руку, або дотримується його руки трохи вище ліктя), залишаючись при цьому на півкроку позаду. Рекомендовано, щоб група тотально сліпих складалася з 5 екскурсантів, якщо інший тип вади зору, то з 10. На кожного екскурсанта потрібен один супровідник

При проведенні екскурсії рекомендується:

- не робити різких рухів, при появі перешкоди (сходи, яма, калюжа та ін.) попереджувати заздалегідь, злегка зупинившись;

- при кожному зверненні називати себе;

- говорити спокійним голосом, не уникати погляду в обличчя;

- використовувати більше мову для опису подій і об'єктів, а не жести і міміку;

- під час загальної бесіди у групі пояснювати, до кого звертаються;

- звертатися до сліпого безпосередньо, а не до його супроводжуючого.

Для даного контингенту екскурсантів при показі використовується техніка тактильного показу. Вона полягає в тому, що екскурсанта підводять до експонату, кладуть руки на предмет і дозволяють спокійно його вивчити, чітко пояснюючи те, що знаходиться під пальцями. Не можна своєю рукою водити руку сліпого по предмету, що оглядається, бажано його не квапити. Відповідно для даної групи екскурсантів важливим є підбір екскурсійних об'єктів доступних для споглядання відповідними способом.

Під час екскурсії також можна характеризувати предмети, використовуючи назви кольорів, у багатьох є залишковий зір або уявлення про кольори. Цілком доречно користуватися дієсловом «подивіться», навіть з тотально сліпими.

Екскурсанти з поєднаною патологією (на прикладі сліпоглухих)

У наш час зустрічається все більше випадків, коли людина з поєднаною патологією. Наприклад, особа з порушеннями одночасно слуху та зору або слуху та опорно-рухового апарату. Таке ураження двох найголовніших почуттів сприйняття людини не завжди буває повним. Часто при повній глухоті

людина користується залишковим зором. Іноді при повній втраті зору може користуватися залишками слуху.

Для людей з вродженою сліпоглухотою використовуються два засоби спілкування [10, 18]:

- невербальні (несловесні) засоби спілкування - жести, картинки, реальні предмети;

- контактна форма прояву жестів (якщо у людини втрачена можливість візуально сприймати жести повідомлення.

У другому випадку необхідно задіяти тіфлосурдоперекладача. Це фахівець, який володіє дактильною азбукою, в якій кожній літері відповідає певне положення пальців. Якщо немає такої можливості - найпростіший засіб спілкування зі сліпоглухим - це лист на долоні - дермографія. Пальцем сліпоглухої людини, або тупим кінцем ручки потрібно писати друковані літери на долоні екскурсанта. Група таких відвідувачів повинна бути не більше 3 осіб з супроводжуючими.

Таким чином можливо зробити узагальнення щодо елементів які потребують першочергової уваги при організації та проведенні екскурсій для осіб з обмеженими можливостями які наведені на схемі на рис. 1.

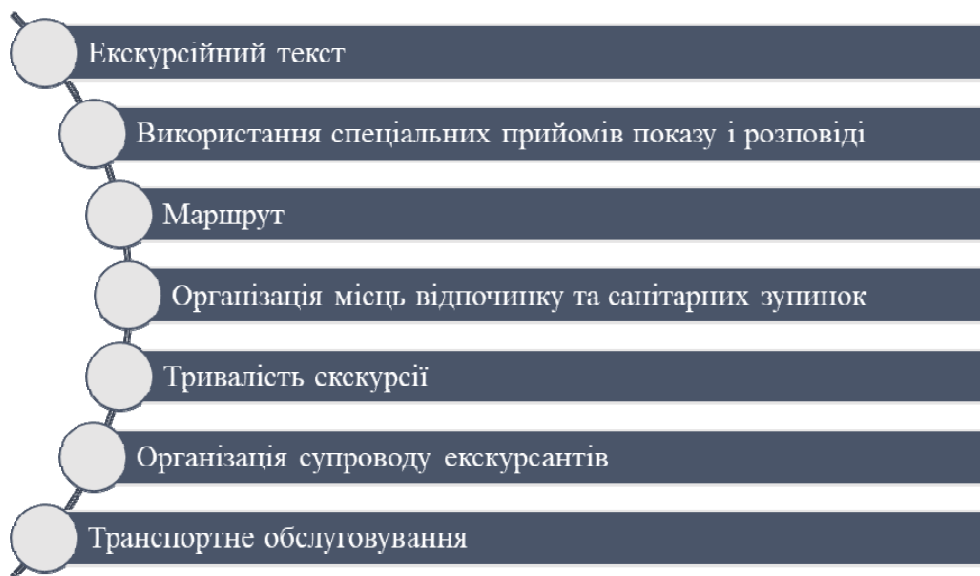


Рис. 1. Складові елементи екскурсійного обслуговування при організації та проведенні екскурсій для осіб з обмеженими можливостями

Найважливішим елементом екскурсії, що вимагає спеціальної підготовки є екскурсійний текст. При підборі екскурсійної інформації про об'єкти слід обирати найголовніше та не перевантажувати його датами та цифровим матеріалом, маловідомими спеціальними термінами. Не слід будувати складні та довгі речення, рекомендується використання римованих форм та цитат, при характеристиках об'єктів в тексті потрібно більше уваги приділяти таким формам подачі матеріалу як пояснення,

характеристика, опис; вони повинні бути більш ретельними та глибокими.

При наданні послуг з екскурсійного обслуговування, організатор екскурсії для осіб з обмеженими можливостями повинен звернути ретельну увагу на тривалість та планування тараси екскурсійного маршруту. В першу чергу, слід враховувати можливість підходу/під'їзду до обраних об'єктів та наявність достатнього місця для зупинки групи, вимоги безпеки екскурсантів при знаходженні на об'єктах. Тривалість екскурсії

потрібно скорочувати, враховуючи швидку фізичні та емоційну втомлюваність даного контингенту екскурсантів. В обов'язковому порядку передбачаються місця для короточасного відпочинку та санітарних зупинок. При цьому маршрут має бути функціонально повним, тобто, якщо це оглядова екскурсія на автобусі, необхідно передбачити і відвідування музею, галереї виставки (інших закладів культури), і пішохідну частину (по історичній частині міста, по парку, набережній). При плануванні траси пішохідної частини враховується наявність пандусів та поручнів у сходів, пологих спусків у тротуарах в місцях наземних переходів вулиць. В Україні екскурсійне обслуговування людей з обмеженими можливостями через відсутність зазначених елементів інфраструктури поки що знаходиться на низькому рівні. Нажаль, більшість навіть розвинутих міст України не мають гідних умов для організації спеціалізованої екскурсійної діяльності, але зрушення в цій галузі є. Наприклад, у Харкові найбільш пристосованою територією для проведення екскурсії для людей з обмеженими можливостями, зокрема порушенням зору є міський сад імені Шевченка, який має велику територію з вільними безбар'єрними пішохідними зонами та місцями для відпочинку. На території парку відсутні сторонні джерела шуму, які можуть заважати сприйняттю інформації. Безпосередньо для огляду доступні такі об'єкти показу, як Віковий дуб, алея кінофестивалю «Харківський бузок», пам'ятник «50-ої паралелі», пам'ятник футбольному м'ячу, декоративний герб міста. За допомогою техніки тактильного показу вигляд кожного об'єкта в повній мірі може відтворитися в уяві екскурсантів.

З метою забезпечення безпеки екскурсантів і підвищення якості туристичного обслуговування при проведенні екскурсії необхідно організувати супровід екскурсантів. Супроводжуючий - це людина, яка знає проблеми осіб з особливими потребами і створює їм комфортні умови під час проходження маршруту. Супроводжуючий може бути як один на групу екскурсантів так і для кожного екскурсанта персонально (в залежності від потреби та складності маршруту). Бажано щоб серед супровідників був медичний працівник, який розуміється на потребах та проблемних моментах які можуть виникати під час екскурсійного обслуговування, фізично розвинені та психологічно підготовлені особистості, в тому числі і волонтери.

Супроводжуючий повинен:

- надавати організаційну допомогу екскурсоводу під час проведення екскурсії;
- знати і дотримуватися техніки безпеки під час проходження по маршруту;
- уточнити в учасників екскурсійної поїздки шляхом індивідуального опитування наявність у

кожного з них паспорта та страхового медичного полісу;

- інформувати екскурсовода про погане самопочуття екскурсанта і надати першу допомогу;

- при необхідності просити водія про позапланову зупинку.

Головна функція персонального помічника - це функція санітара, який надає допомогу в побутовому і санітарному самообслуговуванні, допомогу при посадці в транспорт і виходу з нього, а також при пішохідному пересуванні.

При організації транспортних екскурсій велику увагу треба приділити технічному стану та оснащенню транспортного засобу. Автобуси екскурсійного класу повинні бути оснащені системою кондиціонування повітря, аудіо- і відеосистемою, анатомічними сидіннями з регульованою спинкою і відповідати найсуворішим вимогам для комфортної і безпечної подорожі [5]. Не рекомендується обирати транспорт, у якого високі підніжки, вузькі двері, а також відсутні додаткові засоби безпеки і конструкцій - пандуси, поручні і підйомники. При посадці в автобус, виходу з нього, а також при прискоренні і уповільненні руху транспорту, відсутність таких засобів або обмеження в оснащенні ними автобуса, може призвести до нещасного випадку.

На тривалих екскурсіях також слід приділити увагу особливостям надання послуги харчування. Існує два варіанта організації харчування екскурсантів – під час зупинок на місті або у спеціалізованих місцях громадського харчування.

У першому варіанті бажано перед початком екскурсії забезпечити кожного екскурсанта так званім «кишеньковим харчуванням». У «кишенькове харчування» можуть входити проста чиста вода, сухофрукти, печиво, цукерки, йогурт, сир (10-15% добового раціону харчування людини). Під час прийому їжі використовується одноразовий посуд, який після збирається і переноситься в спеціально відведене в транспорті для цих цілей місце. Екскурсовод зобов'язаний перед початком маршруту проінформувати екскурсантів про правила прийому їжі та утилізації сміття, а також попередити про час санітарних зупинок [18, с.10].

Надання послуги харчування на тривалих маршрутах може проходити в спеціалізованих місцях громадського харчування. Обслуговування людей з обмеженими можливостями має свої особливості, які необхідно враховувати при виборі об'єкта харчування, складанні меню і форми обслуговування.

Основні рекомендації, які в повній мірі можуть застосовуватися в умовах обмеженої інфраструктури при обслуговуванні людей з порушенням опорно-рухового апарату та осіб з порушенням зору:

- людей з порушенням опорно-рухового апарату не можна розсаджувати на стільці з

низько розташованою перемичкою між передніми ніжками, що мають обмеження в рухливості тазостегнового суглоба, на таких стільцях їм сидіти вкрай незручно;

- відстань між столиками в залі і екскурсантами, які сидять за одним столиком, має дозволяти сидіти розслаблено, витягнути ноги;

- розсаджуючи екскурсантів за столиками, необхідно мати на увазі, що людину, сліпого на одне око, необхідно посадити на таке місце, щоб з боку сліпого ока був відсутній рух інших людей, в тому числі і офіціанта.

Висновки. Люди з обмеженими можливостями мають однакове право на відпочинок та такий самий інтерес до екскурсійних послуг, як і інші, тільки в силу

свого фізичного стану вони потребують більш ретельного підходу до його організації та безпосереднього проведення екскурсій. Зроблена в статті спроба виокремлення та узагальнення вимог щодо організації і проведення екскурсій для осіб з обмеженими можливостями безумовно потребує подальшого дослідження та опрацювання.

При цьому важливе значення має безпосередньо практика організації та проведення таких екскурсій, для яких в Україні в цілому, та в місті Харкові, зокрема мається значний екскурсійний потенціал, висококваліфіковані екскурсіводи і певний рівень спеціалізованої інфраструктури.

FEATURES OF ORGANIZING AND CONDUCTING EXCURSIONS FOR PERSONS WITH DISABILITIES

Mariia Pokolodna, Candidate of Geographic Sciences, Associate Professor, O. M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv, 17, Marshala Bazhanova str., Kharkiv, Ukraine, 61000, e-mail: mari.pokolodna@ukr.net, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1170-0881>

Snizhana Kornieieva, Student, O.M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv, 17, Marshala Bazhanova str., Kharkiv, Ukraine, 61000, e-mail: snezhana.kornieieva@gmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4262-3295>

Daria Kovalenko, Student, O.M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv, 17, Marshala Bazhanova str., Kharkiv, Ukraine, 61000, e-mail: kovalenko.daria2019@ukr.net

Nowadays, for the adaptation and integration of people with disabilities into society, rehabilitation programs are being created, including the socio-cultural, to which the tourist industry belongs, which is inextricably linked with the organization of excursion services. The demand for excursion services among people with special needs is growing, but their availability is very low due to the non-fulfillment of a number of special conditions for excursion services for this contingent of consumers, which determines the relevance of this research topic. The subject of the research in the article is the features of the organization and conduct of excursions for various categories of persons with disabilities. The goal is to highlight and structure the main organizational and methodological recommendations for excursion services for various categories of persons with disabilities. Tasks: to explore the modern realities of providing excursion services to persons with disabilities in the territory of our state; summarize organizational and methodological recommendations for excursion services for people with disorders of the musculoskeletal system, with hyperkinesis (spasticity), with hearing impairment, with visual impairment, and with joint pathology; identify specific requirements for the components of excursion services for people with disabilities. General scientific methods are used: characteristics to describe the current situation in excursion services for persons with disabilities; system analysis and structuring to determine the organizational and methodological features of excursion services for these groups of excursionists. The following results were obtained: based on the analysis, it may be noted that in modern realities in the state museum institutions are most actively involved in excursion services for people with disabilities, and there are practically no excursions in the urban or natural environment; each category of sightseers - people with disabilities has certain features that must be considered when providing sightseeing services. Conclusions: organizational and methodological recommendations on excursion services for people with disabilities are summarized and characterized, it should be taken into account as recommendations for its further implementation and development.

Key words: excursion service, excursion, persons with disabilities, sociocultural rehabilitation

ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ЭКСКУРСИЙ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Поклодная Мария Николаевна, кандидат географических наук, доцент, Харьковский национальный университет городского хозяйства имени А. Н. Бекетова, ул. Маршала Бажанова, 17, Харьков, Украина, 61000, e-mail: mari.pokolodna@ukr.net, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1170-0881>

Корнеева Снежана Геннадьевна, магистрант, Харьковский национальный университет городского хозяйства имени А. Н. Бекетова, ул. Маршала Бажанова, 17, Харьков, Украина, 61000, e-mail: snezhana.kornieieva@gmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4262-3295>

Коваленко Дарья Витальевна, магистрант, Харьковский национальный университет городского хозяйства имени А. Н. Бекетова, ул. Маршала Бажанова, 17, Харьков, Украина, 61000, e-mail: kovalenko.daria2019@ukr.net, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2836-9438>

В наше время для адаптации и интеграции в общество людей с ограниченными возможностями создаются реабилитационные программы, в том числе и социокультурная, к которой принадлежит туристская сфера деятельности, которая неразрывно связана с организацией экскурсионного обслуживания. Спрос на экскурсионные услуги у людей с особыми потребностями растет, но их доступность очень низкая из-за невыполнения ряда специальных условий экскурсионного обслуживания данного контингента потребителей, что и обуславливает актуальность данной темы исследования. Предметом исследования в статье являются особенности организации и проведения экскурсий для различных категорий лиц с ограниченными возможностями. Цель - заключается в выделении и структуризации основных организационных и методических рекомендаций по экскурсионному обслуживанию различных категорий лиц с ограниченными возможностями. Задачи: исследовать современные реалии предоставления экскурсионных услуг лицам с ограниченными возможностями на территории нашего государства; обобщить организационные и методические рекомендации по экскурсионному обслуживанию лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата, с гиперкинезами (спастикой), с нарушением слуха, с нарушением зрения, с совместной патологией; выделить специфические требования по составляющим экскурсионного обслуживания лиц с ограниченными возможностями. Используются общенаучные методы: характеристики для описания современной ситуации в экскурсионном обслуживании лиц с ограниченными возможностями; системный анализ и структурирование для определения

организационных и методических особенностей экскурсионного обслуживания указанных групп экскурсантов. Получены следующие результаты: на основе проведенного анализа возможно заметить, что в современных реалиях в государстве наиболее активно в экскурсионное обслуживание лиц с ограниченными возможностями включились музейные учреждения, а экскурсий в городской или природной среде практически не ведется; каждая категория экскурсантов - лиц с ограниченными возможностями имеет определенные особенности, которые нужно учитывать при осуществлении экскурсионного обслуживания. Выводы: обобщены и охарактеризованы организационные и методические рекомендации по экскурсионному обслуживанию лиц с ограниченными возможностями нужно учитывать в качестве рекомендаций для его дальнейшего осуществления и развития.

Ключевые слова: лица с ограниченными возможностями, социокультурная реабилитация, экскурсионное обслуживание, экскурсия.

References

1. Nova Doba. (2019, lystopad 29). Aktualni problemy vprovadzhennia inkliuzyvnoho reabilitatsiino-sotsialnoho turyzmu v Ukraini [Actual problems of implementation of inclusive rehabilitation and social tourism in Ukraine]. Available at: <http://novadoba.com.ua/33268-pro-inkliuzyvnyy-turyzm-govoryly-v-udpu.html>. (in Ukrainian)
2. Anishchenko, A. P., Yariko, M. O. (2016, hruden 28). Rozvytok infrastruktury inkliuzyvnoho turyzmu yak rezultat transformatsii mentalitetu suspilstva (XX-XXI st.) [Development of inclusive tourism infrastructure as a result of transformations of the mentality of society (XX-XXI centuries)]. Available at: <http://socsvit.org/node/61>. (in Ukrainian)
3. Bavel'skiy, A.D., Zorin, I.V., Seselkin, A.I. (2012). Dostupnaya sreda kak faktor razvitiya i bezopasnosti bezbar'ernogo turizma [Accessible environment as a factor in the development and security of barrier-free tourism]. *Turizm: pravo i ekonomika*, 1, 2 – 5. (in Russian)
4. Depo.ua. (2019, lystopad 29). «Bachyty sertsem»: yak u Poltavi rozvyvaiut inkliuzyvne mystetstvo [«Seeing by heart»: how inclusive art develops in Poltava]. Available at: <https://poltava.depo.ua/ukr/poltava/bachiti-sertsem-yak-u-poltavi-rozvivayut-inklyuzivne-mistetstvo-201908091009402>. (in Ukrainian)
5. Andreeva, E.B. (2008). Besprepyatstvennyy turizm; Invaturizm: chto eto takoe? [Unobstructed tourism; Invaturizm: tourism: what is it?]. *Sotsial'nyy informatsionno-analiticheskiy zhurnal «Strana i my vmeste»*, 3, 56-60. (in Russian)
6. «5 kanal». (2019, lystopad 29). Vidchuty arkhitekturu na dotyk: v Odesi vidkryly try skulptury dlia nezriachykh liudei [To feel the architecture to the touch: three sculptures for blind people were opened in Odessa]. Available at: <https://www.5.ua/regiony/vidchuty-arkhitekturu-na-dotyk-v-odesi-vidkryly-try-skulptury-dlia-nezriachykh-liudei-194684.html>. (in Ukrainian)
7. Kharkivskiy Khudozhnii Muzei. (2019, lystopad 29). Vidteper u muzei pratsiue shche ody bezkoshtovnyi inkliuzyvnyi audio hid [Another free inclusive audio guide now works at the museum]. Available at: <http://artmuseum.kh.ua/news/vidteper-u-muzeyi-pratsyuye-shche-odin-bezkoshtovnij-inklyuzivnij-audiogid-.html>. (in Ukrainian)
8. Voloshynskiy, O., Horbatso I., Matseliukh, A., Svarnyk, M. (2009). *Teoriia i praktyka orhanizatsii aktyvnoho vidpochynku ta turyzmu dlia nepovnospravnykh osib* [The theory and practice of organizing outdoor recreation and tourism for disabled persons]. Lviv: Liha-Pres. (in Ukrainian)
9. Agentstvo «MediaPort». (2019, noyabrya 29). V Khar'kove proynet festival' «dostupnogo turizma» [Kharkov will host the festival of «affordable tourism»]. Available at: <https://www.mediaport.ua/v-harkove-proydyot-festival-dostupnogo-turizma> (in Russian)
10. Herasymova, E. M., Donii, N. Ye., Topol, O. V. (2015). *Sotsialna robota zi spetsialnymy hrupamy kliientiv:navchalnyi posibnyk* [Social work with special groups of clients: a tutorial]. Chernihiv: NTU. (in Ukrainian)
11. Glushchenko, O. I. (2012). Dostupnyy turizm [Affordable Tourism]. *Sbornik nauchnykh statey Vserossiyskogo simpoziuma «Problemy dostupnogo turizma»*, 1, 21-24. (in Ukrainian)
12. Deklaratsiia pro prava invalidiv. no 995_117 (vid 09.12.1975) [Declaration on the Rights of Persons with Disabilities]. Available at: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/995_117. (in Ukrainian)
13. PinchukArtCentre. (2019, lystopad 29). Inkliuzyvni prohramy PinchukArtCentre [PinchukArtCentre Inclusive Programs]. Available at: https://pinchukartcentre.org/ua/education/inclusive_programmes (in Ukrainian)
14. Dnipropetrovska medychna akademiia. (2019, lystopad 29). Inkliuzyvnyi turyzm – novyi vyd reabilitatsii liudei z invalidnistiu sait [Inclusive tourism is a new type of disability rehabilitation site]. Available at: <http://www.dsma.dp.ua/ua/novini/178-inklyuzivnij-turizm-novij-vid-reabilitatsiji-lyudej-z-invalidnistyu> (in Ukrainian)
15. Vse o turizme – turisticheskaya biblioteka. (2019, noyabrya 29). Inklyuzivnyi reabilitatsiyno-sotsial'niy turizm – rozvitok novogo vidu reabilitatsii osib z invalidnistiu v Ukraini [Inclusive rehabilitation and social

tourism - development of a new type of rehabilitation of persons with disabilities in Ukraine]. Available at: http://tourlib.net/statti_ukr/inclusive-tourism.htm. (in Russian)

16. Ionitskaya, K.A. (2011). Sotsial'no-ekonomicheskie aspekty razvitiya dostupnogo turizma [Socio-economic aspects of the development of affordable tourism]. *Vestnik RMAT*, 3 (3), 53-57. (in Russian)

17. Mezhova, L.A., Letin, A.L., Lugovskaya, L.A. (2015). Teoriya i praktika organizatsii inklyuzivnogo turizma v Rossii i zarubezhom [Theory and practice of organizing inclusive tourism in Russia and abroad]. *Sovremennye problemy nauki i obrazovaniya*, 1-1. Available at: <http://www.science-education.ru/ru/article/view?id=17354>. (in Russian)

18. Ministerstvo truda i sotsial'nogo razvitiya Rostovskoy oblasti (2009). *Organizatsiya i provedenie sotsial'nykh turov. Rekomendatsii po turizmu dlya pozhilykh lyudey i invalidov. Metodicheskoe posobie* [Organization and conduct of social tours. Travel advice for the elderly and disabled. Toolkit]. Rostov-na-Donu: Rossiya. (in Russian)

19. Organizatsiya Ob"edinennykh Natsiy (1993, December 20). Standartnye pravila obespecheniya ravnykh vozmozhnostey dlya invalidov (rezolyutsiya 48/96 General'noy Assamblei ot 20 dekabrya 1993 goda) [Standard Rules for Equal Opportunities for Persons with Disabilities (General Assembly resolution 48/96 of 20 December 1993)]. Available at: https://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/disabled.shtml (in Russian)

20. Den'. (2019, noyabrya 29). «Uvidet'» rukami: kak i zachem v Natsional'nom muzee vo L'vove otsifrovuyvayut Bogorodchanskiy ikonostas Iova Kondzelevicha [«See» with your hands: how and why at the National Museum in Lviv the Bogorodchansky iconostasis of Job Kondzelevich is digitized]. Available at: <http://day.kyiv.ua/ru/article/kultura/uvidet-rukami> (in Russian)

21. UNWTO. (2019, November 29). Recommendations on Accessible Tourism for All. Available at: <http://ethics.unwto.org/publication/unwto-recommendations-accessible/>