

МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ ТА СТРАТЕГІЧНИХ КОМУНІКАЦІЙ УКРАЇНИ

ХАРКІВСЬКА ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ КУЛЬТУРИ

Факультет культурології та соціальних комунікацій

Кафедра музейно-туристичної діяльності



«Обслуговування туристів з інвалідністю: культура та інфраструктура»

Програма та навчально-методичні матеріали до курсу

Програма та навчально-методичні матеріали до курсу для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти зі спеціальності 242 «Туризм і рекреація»

ОПП «Туризмознавство»

Харків, 2025

УДК 338.48-056.26(073)

О-25

Друкується за рішенням науково-методичної ради Харківської державної академії культури
(протокол № 11 від 12.03..2025 р.)

Рецензенти:

А. Л. Щербань, доктор культурології, професор, завідувач кафедри музейно-туристичної діяльності ХДАК

Т. В. Мірзодаєва, кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри туристичного та готельного бізнесу НУХТ

Укладачі:

М. О. Яріко, кандидат. культурології, старший викладач кафедри музейно-туристичної діяльності

А. П. Аніщенко, кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри музейно-туристичної діяльності

Обслуговування туристів з інвалідністю: культура та інфраструктура : програма та навч.-метод. матеріали навч. дисципліни для бакалаврів 4 року навчання спец. 242 «Туризм і рекреація», галузь знань 24 «Сфера обслуговування» ОПП Туризмознавство / М-во культури та стратег. комунікацій України, Харків. держ. акад. культури, Ф-т культурології та соц. комунікацій, Каф. музейно-туристичної діяльності ; уклад.: М. О. Яріко, А. П. Аніщенко. Харків : ХДАК, 2025. 21 с.

Дисципліна «**Обслуговування туристів з інвалідністю: культура та інфраструктура**» є вибірковою освітньою компонентою, що має забезпечити теоретичну та практичну підготовку фахівців з туризму для засвоєння спеціальних дисциплін.

УДК 338.48-056.26(073)

© Харківська державна академія культури, 2025 р.
© Яріко М.О., Аніщенко А.П. 2025 р.

Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо- професійна / освітньо- наукова програма, освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни
		денна форма навчання
Кількість кредитів – 3	Галузь знань 24 сфера обслуговування	вибіркова
	Спеціальність «242 Туризм і рекреація»	
Індивідуальне науково- дослідне завдання <i>відсутнє</i>	Освітньо-професійна програма «Туризмознавство»	Рік підготовки:
		4_-й
Семестр		
7 -й		
Загальна кількість годин – 90		Лекції
		16 год.
Загальна кількість годин – для денної форми навчання: З них: аудиторних – 30 год. самостійної роботи студента – 60	Перший (бакалаврський) рівень вищої освіти	Практичні, семінарські
		14 год.
		Самостійна робота
		60 год.
		Індивідуальні завдання:
		год.
		Вид контролю: залік

Примітка

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 33 % / 67 %

1. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни «Обслуговування туристів з інвалідністю: культура та інфраструктура» є формування у студентів професійного погляду на обслуговування туристів з інвалідністю та створення доступної інфраструктури. Дисципліна пропонує до засвоєння теоретичні аспекти особливості обслуговування цільової аудиторії – туристи з інвалідністю, а також надає можливості набуття практичних навичок культури обслуговування. У ході навчання здобувачі освіти отримають можливість ознайомитися із різними моделями сприйняття інвалідності, специфікою адаптації туристичного продукту для споживачів з різними нозологіями, основними правилами доступності транспорту, будівель, музейних експозицій, основними принципами організації супроводу туристів з інвалідністю. У результаті вивчення дисципліни здобувачі освіти набувають як загальне уявлення про наявні у суспільстві бар'єри, так і вміють створювати доступний туристичний продукт та надавати гідні умови обслуговування. Завдяки цій дисципліні, студенти отримають не лише теоретичні знання, а й практичні навички, які допоможуть їм у майбутній кар'єрі в туризмі.

Місце навчальної дисципліни в освітній програмі. Програма вивчення освітньої компоненти «Обслуговування туристів з інвалідністю: культура та інфраструктура» складена відповідно до освітньо-професійної програми «Туризмознавство» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти галузі знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальності 242 «Туризм і рекреація». У програмі вміщено тематичний план, зміст курсу, теми семінарських та практичних занять, завдання для самостійної роботи, методи контролю, список рекомендованої літератури. Дисципліна призначена для поглиблення розуміння здобувачами основних підходів до обслуговування туристів з інвалідністю та набуття практичних навичок адаптації турпродукту до різної цільової аудиторії. Дисципліна вимагає наявності вже заснованих базових знань з дисциплін: «Основи туризмознавства», «Маркетинг у туризмі», «Менеджмент у туризмі», «Організація соціальних комунікацій у туризмі», «Соціокультурні аспекти бізнес-комунікацій». У свою чергу набуті у ході вивчення дисципліни знання та практичні навички можуть бути використані у наступних освітніх компонентах: «Соціально-психологічні тренінги», «Ризик-менеджмент в туризмі», «Виробнича практика», «Кваліфікаційна робота», а також у практичній діяльності за фахом.

Структура дисципліни:

Розділ 1. Загальні теоретичні засади.

Тема 1. Історія сприйняття інвалідності. Становлення гуманістичної моделі ментальності.

Тема 2 Маломобільні групи населення та люди з інвалідністю.

Тема 3. Концепція «Доступність для всіх».

Розділ 2. Практика обслуговування туристів з інвалідністю.

Тема 4. Загальні принципи комунікації. Супровід.

Тема 5. Доступність інфраструктури..

Тема 6. Цифрова доступність.

Обсяг дисципліни в кредитах ЄКТС – 3 кредити, 30 год. - аудиторні години (16 год. – лекції, 8 год. – семінари, 6 год. - практичні), 60 год. самостійна робота студентів, залік.

Статус дисципліни: вибіркова.

Загальні та фахові компетентності, які формує дисципліна

Загальні компетентності	ЗК1. Розуміння та власне осмислення основних світоглядних концепцій і принципів у навчанні і професійній діяльності;
	ЗК2. Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу;
	ЗК4. Здатність шукати, обробляти та аналізувати інформацію з різних джерел;
	ЗК5. Здатність зосереджуватись на якості та результаті при виконанні завдань;
	ЗК6. Навички використання інформаційних та комунікативних технологій;
	ЗК7. Здатність визначати, формулювати і вирішувати проблеми;
	ЗК8. Здатність спілкуватися рідною та іноземною (ними) мовою (мовами);
	ЗК9. Навички міжособистісної взаємодії.
Фахові компетентності	ФК1. Знання і розуміння предметної області своєї професії;
	ФК5. Розуміння сучасних тенденцій і регіональних пріоритетів розвитку туризму в цілому та окремих його форм і видів;
	ФК8. Розуміння принципів і процесів формування та організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та його підсистем;
	ФК12. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу;
	ФК14. Здатність працювати у полікультурному середовищі.

Програмні результати навчання

ПРН2) визначати зміст базових понять з туризмознавства та організації туристичного обслуговування, а також світоглядних та суміжних наук;
ПРН6) виявляти і пояснювати принципи і методи організації та технології обслуговування туристів;
ПРН11) демонструвати навички володіння державною та іноземними (ною) мовами (мовою);
ПРН14) проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття;
ПРН15) проявляти професійну толерантність до етичних принципів.
ПРН18) відстоювати свої погляди в розв'язанні професійних завдань;
ПРН19) виявляти проблемні ситуації.

Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання та підсумкова форма контролю.

Рівень досягнення запланованих результатів навчання перевірятиметься за допомогою таких форм контролю:

- визначати зміст базових понять з туризмознавства та організації туристичного обслуговування, а також світоглядних та суміжних наук – опитування на семінарах та під час заліку;
- виявляти і пояснювати принципи і методи організації та технології обслуговування туристів – опитування на семінарі, самоаналіз на практичних;
- демонструвати навички володіння державною та іноземними (ною) мовами (мовою) – опитування на семінарах, аналіз джерел іноземними мовами, презентація результатів самоспостереження;
- проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття – робота на семінарах та практичних, комунікація з представниками ЦА, співбесіда;
- проявляти професійну толерантність до етичних принципів – робота на семінарах та практичних, спілкування з експертами та представниками ЦА ;
- відстоювати свої погляди в розв'язанні професійних завдань - опитування на семінарі, робота під час практичних, залік;
- виявляти проблемні ситуації – аналіз перебігу семінарів та практичних.

Тематичний план навчальної дисципліни

Назви тем	Кількість годин											
	денна форма						Заочна форма					
	усього	у тому числі					усьо го	у тому числі				
		Л	п,с	Лаб	інд	с.р.		л	п,с	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Розділ 1. Загальні теоретичні положення												
Тема 1. Історія сприйняття інвалідності. Становлення гуманістичної моделі ментальності.	12	2			10							
Тема 2. Маломобільні групи населення та люди з інвалідністю.	12	2			10							
Тема 3 Універсальний дизайн. Концепція «Доступність для всіх».	14	2	2		10							
Разом за 1 розділом:	38	6	2		30							
Розділ 2. Практика обслуговування туристів з інвалідністю.												
Тема 4. Загальні принципи комунікації. Супровід.	22	6	6		10							
Тема 5. Доступність інфраструктури.	16	2	4		10							
Тема 6. Цифрова доступність.	14	2	2		10							
Разом за 2 розділом:	52	10	12		30							
Усього годин	90	16	14		60							

ЗМІСТ КУРСУ

Програма навчальної дисципліни

Начальна дисципліна складається з 2 розділів, які містять 6 тем, зв'язаних між собою загальною логікою матеріалу.

Тема 1. Історія сприйняття інвалідності. Становлення гуманістичної моделі ментальності.

Історія сприйняття інвалідності. Становлення культури комунікації. Різновиди форм

сприйняття інвалідності. Принцип «нічого для нас без нас».

Тема 2 Маломобільні групи населення та люди з інвалідністю.

Маломобільні групи населення. Різновиди та особливості обслуговування.

Різновиди інвалідності. Невидима інвалідність.

Тема 3. Універсальний дизайн. Концепція «Доступність для всіх».

Бар'єри та їх різновиди. «Безбар'єрність» та «доступність» - різниця концепцій. Р. Мейс. Універсальний дизайн.

Розділ 2. Практика обслуговування туристів з інвалідністю.

Тема 4. Загальні принципи комунікації. Супровід.

Рівність, відсутність дискримінації, доступність, індивідуальний підхід, повага, навчання персоналу, налагодження зворотного зв'язку.

Тема 5. Доступність інфраструктури.

Основні елементи доступності міського простору, транспорту, готельно-ресторанної інфраструктури, місць громадського користування.

Тема 6. Цифрова доступність.

Особливості створення доступного цифрового середовища для людей з порушеннями зору. Особливості створення доступного цифрового середовища для людей з порушеннями слуху. Додатки та інформаційні платформи, які стосуються теми доступності інфраструктури для людей на кріслі колісному.

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ПРАКТИЧНИХ, СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ ТА САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

Тематика практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Концепція «Доступність для всіх».	2
2	Загальні принципи комунікації. Супровід.	2
3	Цифрова доступність.	2
	Разом:	6

Практичне заняття № 1

Тема: Концепція «Доступність для всіх».

Мета проведення заняття: набуття студентами навичок аналізу міського середовища, транспортної інфраструктури, сфери обслуговування за критерієм «доступність для всіх».

Після виконаної роботи студент повинен

знати:

- Типові помилки, які роблять об'єкти інфраструктури недоступними для різних категорій населення.
- Типові елементи, які роблять об'єкти інфраструктури доступними для різних категорій населення.

уміти:

- Фіксувати рівень доступності інфраструктури для різних категорій населення;
- Віднаходити альтернативні рішення, які роблять конкретні об'єкти інфраструктури доступними.

План практичного заняття

Попередня робота: самостійне спостереження (за можливості – з фото або відео) елементів інфраструктури у тому місті, де здобувач освіти знаходиться. Бажано фіксувати як позитивні інфраструктурні рішення, так і помилки.

Робота в аудиторії:

- Презентація попередніх спостережень.
- Обговорення, висновки.
- Аналіз та обговорення кейсів, запропонованих викладачем.
- Загальне обговорення, висновки.

Самостійна робота: спостереження у міському просторі, самоаналіз за результатами участі у практичному занятті, подальша практика.

Методичні рекомендації з підготовки та виконання практичних завдань.

1. Здобувачі освіти мають провести самостійне спостереження, фіксуючи (за можливості) на фото або на відео інфраструктурні рішення, які є доступними для всіх, і ті, які є недоступними для тих чи інших категорій населення.
2. Під час обговорення необхідно проаналізувати наявні кейси та запропонувати альтернативні рішення (як капітальної перебудови, так і тимчасові).

Список рекомендованих джерел: [4, 5, 6, 7, 8, 36, 40].

Практичне заняття № 2

Тема: Загальні принципи комунікації. Супровід.

Мета проведення заняття: набуття студентами навичок аналізу особливостей комунікації з клієнтами, які мають інвалідність.

Після виконаної роботи студент повинен

знати:

- Типові помилки комунікації.
- Базові засади та принципи комунікації з клієнтами з інвалідністю.

уміти:

- Обслуговувати клієнтів з інвалідністю;
- Надавати консультацію колегами задля удосконалення обслуговування клієнтів з інвалідністю.

План практичного заняття

Попередня робота: аналіз власного попереднього досвіду, перегляд пропонованих відео. Бажано фіксувати як позитивні кейси, так і помилки.

Робота в аудиторії:

- Презентація попередніх спостережень.
- Обговорення, висновки.
- Аналіз та обговорення кейсів, пропонованих викладачем.
- Загальне обговорення, висновки.
- За можливості – комунікація з експертом.

Самостійна робота: спостереження у сфері обслуговування, аналіз конфліктів та позитивних кейсів. подальша практика.

Методичні рекомендації з підготовки та виконання практичних завдань.

Здобувачі освіти мають провести самоаналіз, фіксуючи помилкові та позитивні кейси комунікацій, які мали у власному житті.

Під час обговорення необхідно проаналізувати наявні кейси та запропонувати альтернативні рішення.

Під час комунікації з експертом – активно включатися в обговорення.

Список рекомендованих джерел: [4, 6, 8-10, 15, 16, 18].

Практичне заняття № 3

Тема: Цифрова доступність

Мета проведення заняття: набуття студентами навичок роботи з Talkback та Voice Over, усвідомлення критеріїв доступності WEB-простору.

Після виконаної роботи студент повинен

знати:

- Способи увімкнення та вимкнення режимів Talkback та Voice Over;
- Основні жести управління гаджетом у режимі Talkback та Voice Over;

- Основні причини, які роблять цифрову інформацію недоступною.

уміти:

- включати-виключати режим Talkback та Voice Over;
- Управляти гаджетом у відповідному режимі;
- Користуватися соцмережами у режимі Talkback та Voice Over;
- Виконувати пошук в мережі Інтернет;
- Аналізувати цифрові матеріали за критерієм доступності та визначати необхідні зміни.

План практичного заняття

Попередня робота: самостійне оновлення знань, набутих під час лекції з відповідної теми.

Робота в аудиторії:

- Ще раз прочитати як вимкнути режим Talkback та Voice Over та управляти гаджетом у цьому режимі. Включити режим Talkback або Voice Over.
- Виконати будь-які дії у соцмережах, які є для Вас звичними.
- Віднайти сайт будь-якого підприємства індустрії туризму та протестувати його на доступність.
- Вимкнути режим Talkback та Voice Over;
- Обговорення досвіду. Висновки.

Самостійна робота: самоаналіз за результатами участі у практичному занятті, подальша практика.

Методичні рекомендації з підготовки та виконання практичних завдань.

1. Здобувачі освіти мають обов'язково оновити у пам'яті засади управління гаджетом у режимі Talkback та Voice Over, бажано також мати при собі навушники.
2. У процесі роботи необхідно відмічати всі проблеми, з якими стикаємося.
3. У процесі тестування сайтів маємо відмічати всі елементи, які є недоступними для незрячого користувача.
4. Після презентації відбувається обговорення, у ході якого всі учасники практичного заняття мають висказати власні міркування (регламент виступу — до 3 хвилин).

Список рекомендованих джерел: [1, 11, 38, 39].

Тематика семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Загальні принципи комунікації. Супровід.	4

2.	Доступність інфраструктури.	4
	Разом:	8

Семінарське заняття № 1.

Тема: Загальні принципи комунікації. Супровід.

Мета: поглиблення знань щодо загальних принципів супроводу людей з інвалідністю.

План семінару:

1. Особливості комунікації з незрячими клієнтами.
 - а. Що таке служба супроводу? Як вона працює, у чому особливість супроводу незрячих? Що заборонено робити представнику служби супроводу?
 - Де в Україні функціонує служба супроводу?
 - б. Чи існують консалтингові фірми, які можуть надати послуги тренінгів супроводу?
 - в. Які елементи міської та транспортної інфраструктури полегшують орієнтування незрячих?
 - г. Як готель може продемонструвати доступність своїх послуг для незрячих гостей?
 - д. Що має зробити підприємство індустрії харчування, щоб удосконалити доступність для незрячих?
2. Особливості комунікації з людьми з порушеннями опорно-рухового апарату та ампутаціями.
 - а. Комунікації у сфері обслуговування.
 - б. Особливості коректних пропозицій про надання допомоги.
 - в. Особливості невербальної комунікації.
 - г. Комунікація з тими, хто постраждав від російсько-української війни.
3. Особливості комунікації з людьми з порушеннями слуху.
 - а. Жестова мова. Використання жестової мови у сфері обслуговування.
 - б. Специфіка комунікації через перекладача.
 - в. Використання гаджетів при комунікації з людьми з порушеннями слуху.
 - г. Особливості комунікації з людьми, які мають порушення слуху, але не усвідомлюють їх.

Список рекомендованих джерел: [4, 6, 8-10, 15, 16, 18, 37-40].

Семінарське заняття № 2

Тема: Доступність інфраструктури

Мета: поглиблення знань щодо основних критеріїв доступності підприємств інфраструктури туризму для різних категорій населення.

План семінару:

1. Критерії доступності ресторанів.
2. Особливості інфраструктури, які роблять підприємства індустрії розміщення доступними для людей з інвалідністю.
3. Доступність музеїв.
4. Доступність торговельних центрів.
5. Типові помилки у сфері обслуговування при обслуговуванні клієнтів з інвалідністю.
6. Український досвід створення доступного простору.
7. Світовий досвід створення доступного простору.

Список рекомендованих джерел: [4, 5, 6, 7, 8, 25-29, 31, 32, 34, 36, 40].

Теми самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Тема 1. Історія сприйняття інвалідності. Становлення гуманістичної моделі ментальності.	10
2.	Тема 2 Основні нозології.	10
3.	Тема 3. Концепція «Доступність для всіх».	10
4.	Тема 4. Загальні принципи комунікації. Супровід.	10
5.	Тема 5. Доступність інфраструктури.	10
6.	Тема 6. Цифрова доступність.	10
	Разом	60

Самостійна робота з дисципліни «Обслуговування туристів з інвалідністю: культура та інфраструктура» включає такі види робіт:

- робота з лекційним матеріалом, що передбачає опрацювання конспекту лекцій і навчальної літератури;
- пошук (підбір) і огляд літератури, електронних джерел інформації за завданнями;
- підготовка до практичних занять;
- спостереження та фіксація результатів спостережень елементів інфраструктури, які адаптовані (або не адаптовані) до потреб клієнтів з інвалідністю;
- систематика вивченого матеріалу перед написанням контрольних робіт, екзамену;

- дослідницька робота, участь у наукових студентських конференціях, семінарах, симпозіумах;
- розробка оригінальних мультимедійних презентацій.

Форми поточного та підсумкового контролю

№ з/п	Вид контролю	Методи контролю
1.	Поточний	Усні опитування за контрольними програмними питаннями поточної та попередніх тем, оцінка командної та індивідуальної роботи на практичних заняттях. Співбесіда з метою контролю здатності адаптації теоретичних знань до практичних ситуацій. Оцінювання ступеню активності студентів та якості їх виступів та коментарів при проведенні дискусій на семінарських заняттях та під час виконання практичних.
2.	Підсумковий контроль	Залік. Перевірка розуміння студентами теоретичного та практичного програмного матеріалу в цілому, здатність використовувати накопиченні знання та вміння.

Методи навчання

Кейс-метод, спостереження, ігрові методи (імітаційні ігри), групові обговорення, дискусії з «мозковою атакою», тренінги, зустрічі з ЦА, спілкування з експертами,

Політика виставлення оцінок (пропущені заняття, відпрацювання пропусків): кожна оцінка виставляється відповідно до розроблених викладачем та заздалегідь оголошених студентам критеріїв, а також мотивується в індивідуальному порядку на вимогу студента; у випадку невиконання зазначених завдань, до заліку здобувач не допускається; пропущені заняття мають бути відпрацьовані (в усній чи письмовій формі).

Політика академічної поведінки та доброчесності.

Норми академічної етики: дисциплінованість; дотримання субординації; чесність; відповідальність; використання гаджетів припускається лише у контексті роботи на заняттях для виконання поставлених задач.

Конфліктні ситуації мають відкрито обговорюватись (як в академічних групах, так і з викладачем). Плагіат та інші форми нечесної роботи неприпустимі.

Перезарахування результатів вивчення навчальної дисципліни є можливим з урахуванням отриманих програмних результатів навчання, кількості кредитів, аудиторних годин та форм контролю.

При підготовці самостійних завдань дотримуватись правил академічної доброчесності:

- самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання;
- посилення на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей;
- дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права;
- надання достовірної інформації про результати власної (наукової, творчої) діяльності,
- використанні методики досліджень і джерела інформації.

Розподіл балів, які отримують здобувачі освіти

Розділ 1			Розділ 2			Сам. робота	Залік	Усього
T1	T2	T3	T4	T5	T6	16	20	100
1	1	9	27	17	9			

Розподіл балів за формами контролю.

Відвідування лекцій – 8 балів

Виконання практичних завдань – 24 бали

Відповіді на семінарських заняттях – 32 бали

Самостійна робота – 16 балів;

Можлива кількість балів, набраних до підсумкової форми контролю (заліку) – 80 балів.

Залік – 20 балів.

Всього: 100 балів.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою
		для заліку
90 – 100	A	Зараховано
82-89	B	
74-81	C	
64-73	D	

60-63	E	
35-59	FX	Не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	Не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Навчально-методичне забезпечення

Пакет навчально-методичного забезпечення (ІКНМЗД). Робоча програма курсу, силабус, програма та навчально-методичні матеріали, презентації.

ПИТАННЯ ДО ПІДСУМКОВОЇ ФОРМИ КОНТРОЛЮ

1. Еволюція уявлень про інвалідність у суспільстві.
2. Сутність благодійницької моделі сприйняття інвалідності.
3. Сутність медичної моделі сприйняття інвалідності.
4. Сутність магічної моделі сприйняття інвалідності.
5. Сутність гуманістичної моделі сприйняття інвалідності.
6. Загальні характеристики основних видів інвалідності: фізична, психічна, сенсорна.
7. Причини та механізми розвитку основних нозологій.
8. Історія концепції універсального дизайну.
9. Принципи та цінності, що лежать в основі концепції універсального дизайну.
10. Розвиток та впровадження законодавства щодо забезпечення доступності для всіх.
11. Світова практика розвитку міст відповідно до принципів універсального дизайну
12. Психологічні аспекти комунікації з туристами з інвалідністю: бар'єри комунікації.
13. Правила комунікації в обслуговуванні туристів з інвалідністю.
14. Практика супроводу туристів з інвалідністю.
15. Типові помилки комунікації та супроводу.
16. Типові помилки у створенні елементів інфраструктури, які мають демонструвати наявність доступного простору.
17. Основні принципи доступності вулиць та транспорту.
18. Основні принципи доступності готельно-ресторанних комплексів.
19. Основні принципи доступності пляжної зони.
20. Доступність цифрових послуг: основні правила.
21. Веб-сайти, мобільні додатки та інші цифрові платформи у забезпеченні доступності для всіх.

Рекомендована література

Обов'язкова

1. Використання жестів VoiceOver на iPhone. *Apple Support*. URL: <https://support.apple.com/uk-ua/guide/iphone/iph3e2e2281/ios> (дата звернення: 20.01.2024).
2. Відчуй Київ. URL: https://0300.com.ua/vidchuj_kyiv (дата звернення: 09.11.2023).
3. Вперше: Адаптоване освітнє заняття для незрячих у музеї Голодомору. URL: <https://holodomormuseum.org.ua/accessibility/vpershe-adaptovane-osvitnie-zaniattia-dlia-nezriachykh-u-muzei-holodomoru> (дата звернення: 09.11.2023).
4. Галл Дж. Бачити в темряві. Львів : Свічадо, 2015. 264 с.
5. ДБН В.2.2-40:2018 Інклюзивність будинків та споруд. URL: https://dbn.co.ua/load/normativy/dbn/dbn_v_2_2_40/1-1-0-1832 (дата звернення: 15.09.2023).
6. Dostupno.UA. *Dostupno.UA*. URL: <https://dostupno.ua/>
7. Загальна декларація прав людини. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_015#Text (дата звернення: 25.10.2023).
8. Зіненко О., Ясеновська М. Кращі практики інклюзії. URL: http://fes.kiev.ua/n/cms/fileadmin/upload2/inclusiOn_booklet_pantone-2_QR.pdf (дата звернення: 09.11.2023).
9. Інклюзивний словник. Як правильно спілкуватися з людьми з інвалідністю. URL: <https://nv.ua/ukr/ukraine/inkluzivnij-slovník-jak-pravilno-spilkuvatisja-z-ljudmi-z-invalidnistju-2458698.html> (дата звернення: 15.08.2023).
10. Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_g71 (дата звернення: 25.10.2023).
11. TalkBack - Спеціальні можливості Android Довідка. *Google Help*. URL: https://support.google.com/accessibility/android/topic/3529932?hl=uk&ref_topic=9078845&sjid=6162800775684721819-EU (дата звернення: 20.01.2024)

Допоміжна

12. Навчальний семінар для музейників «Інклюзивна екскурсія». URL: <https://www.prostir.ua/event/navchalnyj-seminar-dlya-muzejnykiv-inkluzyvna-ekskursiya> (дата звернення: 18.11.2023).
13. Національний музей Голодомору-Геноциду. URL: <https://holodomormuseum.org.ua/> (дата звернення: 09.11.2023).
14. Національний музей Тараса Шевченка. URL: <https://museumshevchenko.org.ua/events/category/excursii/> (дата звернення: 25.11.2023).
15. Носков В. Як живеться в Україні її незрячим громадянам. URL: <https://www.radiosvoboda.org/a/25136865.html> (дата звернення: 05.08.2023).

16. Організація та реалізація процесу надання фізичного супроводу та допомоги на транспорті пасажиром з інвалідністю Методичні рекомендації. Київ, 2021. 134 с. URL: [https://mtu.gov.ua/files/Методичні%20рекомендації_compressed%20\(1\).pdf](https://mtu.gov.ua/files/Методичні%20рекомендації_compressed%20(1).pdf).
17. Побачити світ на дотик: як у Києві працює Музей Темряви. URL: <https://shotam.info/pobachyty-svit-na-dotyk-ia-k-u-kyievi-pratsiue-muzey-temriavy/> (дата звернення: 10.10.2023).
18. Свет О. Психологія людей з порушеннями зору. URL: <https://holodomormuseum.org.ua/accessibility/psykholohiia-liudej-z-porushenniamy-zoru/> (дата звернення: 05.08.2023).
19. Семінар «Музейна інклюзія». URL: <http://pkm.poltava.ua/ua/podii/1026-seminar-muzeina-inkliuziia.html> (дата звернення: 18.11.2023).
20. Arditi A., Holmes E., Reedijk P., Whitehouse R. Interactive tactile maps, visual disability, and accessibility of building interiors. Visual Impairment Research. 1999. № 1. p. 11-21. DOI: 10.1076/vimr.1.1.11.4456
21. Audio description (AD). URL: <https://www.rnib.org.uk/information-everyday-living-home-and-leisure-television-radio-and-film/audio-description> (дата звернення: 10.10.2023).
22. Audio Description Associates LLC. URL: <https://audiodescribe.com/> (дата звернення: 12.10.2023).
23. Audio Description at Museums, Parks, Exhibits, and More! URL: <https://acb.org/adp/museums.html> (дата звернення: 09.11.2023).
24. Audio description: What difference can it make for your visitors? URL: <https://advisor.museumsandheritage.com/features/audio-description-what-difference-can-it-make-for-your-visitors/> (дата звернення: 10.10.2023).
25. Maps for the blind: How the MAD Lab is challenging designers' hyper-visual assumptions. URL: <https://lighthouse-sf.org/2019/04/09/maps-for-the-blind-how-the-mad-lab-is-challenging-designers-hyper-visual-assumptions/> (дата звернення: 25.10.2023).
26. Museum Warszawy. Audiodeskrypcje. URL: <https://muzeumwarszawy.pl/audioprzewodnik/audiodeskrypcje/> (дата звернення: 14.11.2023).
27. Muzeum Historii Żydów Polskich. Audiodeskrypcje. URL: <https://www.polin.pl/pl/podstrona/audiodeskrypcje> (дата звернення: 14.11.2023).
28. Muzeum Narodowe we Wrocławiu. Audiodeskrypcja. URL: <https://mnwr.pl/category/wystawy/audiodeskrypcja/> (дата звернення: 14.11.2023).
29. Muzeum Śląskie. Audiodeskrypcja. URL: <https://muzeumslaskie.pl/pl/audiodeskrypcja/> (дата звернення: 14.11.2023).

30. Oltravel. Nowoczesna turystyka. URL: <https://www.oltravel.pl/en/> (дата звернення: 15.06.2023).
31. Papińska-Kacperek J. B. Miejskie aplikacje mobilne w turystyce kulturowej w Polsce. Turystyka Kulturowa. 2016. s. 67-85.
32. Ronald Mace and His Impact on Universal Design. URL: <http://cdnys.org/blog/advocacy/ronald-mace-and-his-impact-on-universal-design/> (дата звернення: 10.05.2023).
33. Standarty tworzenia audiodescriptcji do produkcji audiowizualnych. URL: http://avt.ils.uw.edu.pl/files/2010/12/AD-_standarty_tworzenia.pdf (дата звернення: 10.10.2023).
34. The 7 Principles of Universal Design. URL: <http://universaldesign.ie/What-is-Universal-Design/The-7-Principles/> (дата звернення: 10.05.2023).
35. The Audio Description Project. URL: <https://acb.org/adp/museums.html>

Інформаційні ресурси

36. Репозиторій Харківської державної академії культури <https://195.20.96.242:5028/khkdk-xmlui/http://zakon3.rada.gov.ua/>
37. Терен. URL: <https://www.youtube.com/@TERENUA>
38. Диджиталізаіум. Цифрові технології для незрячих. URL: <https://www.youtube.com/@Digitalizarium>
39. Інклюзія в туризмі. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=K8xsSAJKsqA&list=PL4GM583ZTr5VpJowGyHGXzzRCCCFLMPgY>
40. Музей у темряві «Третя опівночі». URL: <https://0300.com.ua/>
41. The Center for Universal Design. URL: https://projects.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about_us/usronmace.htm
42. The Holodomor Museum \ Музей Голодомору. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=9oEU8nXx1pI&list=PL3etmvMy6APTUSlgJJ-gZHvb4FOMrjKSm>

ОСНОВНІ ТЕРМІНИ ТА ПОНЯТТЯ

NVDA (NonVisual Desktop Access) — це безкоштовний екранний читач для комп'ютерів на основі операційної системи Windows, який допомагає людям із порушеннями зору користуватися ПК.

TalkBack — це екранний читач, вбудований у пристрої на базі операційної системи Android, який допомагає людям із порушеннями зору користуватися смартфоном або планшетом.

VoiceOver — це екранний читач, вбудований у пристрої на базі операційної системи iOS (наприклад, iPhone, iPad), який допомагає людям із порушеннями зору взаємодіяти з пристроєм.

Біла тростина — це спеціальний засіб орієнтування, який використовують незрячі або слабозорі люди для пересування в просторі. Вона виконує кілька функцій: допомагає виявляти перешкоди на шляху; слугує сигналом для оточуючих, що людина має порушення зору; полегшує навігацію та забезпечує більшу незалежність. Біла тростина може бути оснащена додатковими технологіями, такими як сенсори або ультразвукові пристрої, що підвищують її ефективність.

Візочник – грубий, образливий термін на позначення людини, що користується кріслом колісним.

Жестова мова — це природна мова спілкування, яка використовує систему жестів, міміки, положень рук, а також рухів тіла для передачі інформації. Основні характеристики жестової мови: має власну граматику, синтаксис і лексику, що відрізняється від усної мови; існують різні жестові мови (наприклад, американська жестова мова (ASL), українська жестова мова (УЖМ)), які розвивалися незалежно одна від одної; використовується людьми з порушеннями слуху, а також їхнім оточенням.

Інвалід – термін, який дослівно перекладається як «не дійсний», раніше саме так називали людей з інвалідністю. Термін наразі не використовується, бо знецінює гідність особи.

Інклюзія – це процес включення людей з інвалідністю в активне громадське життя. Для цього створюються умови, в яких всі члени суспільства можуть бути на рівних: міське середовище адаптується під потреби людей з особливостями розвитку, коригується освітня система з урахуванням здібностей різних дітей, людям з інвалідністю надаються можливості для творчого та інтелектуального розвитку.

Каліка – див. інвалід.

Колясочник – грубий, образливий термін на позначення людини, що користується кріслом колісним.

Крісло колісне — це спеціалізований засіб пересування, призначений для осіб із порушеннями опорно-рухового апарату. Воно забезпечує мобільність, допомагаючи таким людям долати фізичні бар'єри, сприяє їхній незалежності та покращенню якості життя. Крісла колісні можуть бути механічними (з ручним управлінням) або електричними (з моторизованим приводом).

Людина з інклюзією – термін виник у період пошуків толерантного способу назвати людину з інвалідністю. Його помилковість очевидна – див. поняття «інклюзія».

Людина з особливими можливостями – термін виник у період пошуків толерантного способу назвати людину з інвалідністю. Фактично ж, кожна людина має якість особливі можливості, тож термін є досить безсенсовним.

Людина з порушеннями слуху — це особа, яка має часткову або повну втрату здатності чути через вроджені або набуті фактори.

Людина з фізичними / сенсорними / психічними / інтелектуальними / ментальними порушеннями, Людина з порушеннями опорно-рухового апарату, Людина з порушеннями рухової функції – синоніми для терміну «людина з інвалідністю», використовуються у спеціальній літературі за необхідності надати додаткові уточнення.

Людина, яка користується кріслом колісним або пересувається за допомогою крісла колісного – це особа, що використовує цей засіб пересування через тимчасові або постійні

порушення функцій опорно-рухового апарату. Важливо підкреслювати, що це не обмежує її здатність брати активну участь у житті суспільства, за умови доступності середовища.

Незрячий — це людина, яка повністю або частково втратила здатність бачити через вроджені чи набуті порушення зору. Незрячі люди використовують альтернативні способи сприйняття інформації та орієнтування, зокрема слух, дотик, а також допоміжні технології, такі як шрифт Брайля, тростини, або навігаційні пристрої.

Неповносправна людина – термін, калькований з польської мови, див. інвалід.

Неповноцінна людина – див. інвалід.

Особлива людина – термін виник у період пошуків толерантного способу назвати людину з інвалідністю. Фактично ж, кожна людина є особливою, тож термін є досить безсенсовним.

Пандус — суцільна похила площина (елемент) споруди, яка об'єднує дві різновисокі горизонтальні поверхні і влаштовуються для переміщення колісних засобів і людей з однієї площини в іншу

Слуховий апарат — це електронний пристрій, призначений для покращення сприйняття звуків людьми з порушеннями слуху.

Тактильна розмітка — це спеціальна інформаційна система, що використовується на поверхнях пішохідних зон, тротуарах, сходах, зупинках громадського транспорту тощо, для орієнтації людей з порушеннями зору.

Туристична інфраструктура — це сукупність об'єктів, послуг і систем, що забезпечують комфортне перебування, переміщення, відпочинок та задоволення потреб туристів. Вона включає різноманітні елементи, необхідні для ефективного розвитку туризму.

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

«Обслуговування туристів з інвалідністю: культура та інфраструктура»

Програма та навчально-методичні матеріали до курсу

Освітньо-професійна програма Туризмознавство

Спеціальність 242 «Туризм і рекреація»

Галузь знань 24 Сфера обслуговування

Перший (бакалаврський) рівень вищої освіти

Укладачі:

Яріко Мирослава Олексіївна,

к. культурології, старший викладач кафедри музейно-туристичної діяльності ХДАК

Аніщенко Алла Петрівна,

к. пед. н., доцент кафедри музейно-туристичної діяльності ХДАК

Комп'ютерний набір Яріко М. О.

Видається в авторській редакції

План 2025

Підписано до друку 12.03.2025. Формат
Гарнітура «Times». Папір для мн. ап. Друк ризограф.
Ум. друк. арк. 0,5. Обл.-вид. 1,0. Тираж 100 Зам. №
ХДАК, 61057, м. Харків, Бурсацький узвіз, 4