

Hanna Omelchak
*Senior Lecturer at the Department of Management and Tourism
Municipal Institution of Higher Education «Khortytsia National Educational
and Rehabilitational Academy» of Zaporizhzhia Regional Council*

Омельчак Г.В.
*старший викладач кафедри менеджменту та туризму
Комунального закладу вищої освіти «Хортицька національна
навчально-реабілітаційна академія» Запорізької обласної ради*

DOI: <https://doi.org/10.30525/978-9934-26-639-3-43>

OPTIMIZATION OF COMMUNICATION PROCESSES IN PROVIDING INCLUSIVE SERVICE IN REHABILITATION TOURISM

ОПТИМІЗАЦІЯ КОМУНІКАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ У ЗАБЕЗПЕЧЕННІ ІНКЛЮЗИВНОГО СЕРВІСУ В РЕАБІЛІТАЦІЙНОМУ ТУРИЗМІ

За оцінками Всесвітньої організації охорони здоров'я (ВООЗ), 16% населення світу має порушення мобільності/фізичні, зорові, психологічні, слухові, когнітивні/навчальні та невидимі порушення [1] Через хронічні захворювання та старіння населення поширеність інвалідності також зростає [2]. За останні десятиліття суспільство повільно рухається до ліквідації сегрегації на поділи та почало об'єднуватися, щоб стати більш глобальним і всеосяжним. Відмінності та дискримінація через фізичний або розумовий стан, зовнішній вигляд, віросповідання, колір шкіри, стать, професію тощо повільно зникають, і суспільство рухається до того, щоб стати більш інклюзивним, де всі сприймаються та включені як рівні [3].

Реабілітаційний туризм – це спеціалізований вид туризму, спрямований на відновлення фізичного, психологічного та соціального здоров'я людей, які потребують реабілітації (наприклад, ветеранів, осіб після травм чи хвороб). Забезпечення інклюзивного сервісу в цій сфері вимагає не лише фізичної безбар'єрності, а й досконалих комунікаційних процесів.

Оптимізація комунікацій є критично важливою для створення довірливого, комфортного та ефективного середовища, яке сприяє відновленню та соціальній інтеграції. Комунікація в цій сфері має двосторонній характер і охоплює: 1) зовнішні комунікації – взаємодія з потенційними клієнтами, їхніми сім'ями, туроператорами, державними органами та громадськістю (реклама, інформаційне забезпечення, зворотний зв'язок); 2) внутрішні комунікації – взаємодію між персоналом (медичним, обслуговуючим, адміністративним, гідами, тощо), що забезпечує злагодженість та безперервність надання послуг.

Оптимізація цих процесів означає усунення бар'єрів, підвищення точності передачі інформації, забезпечення її доступності та етичності (таблиця 1, 2).

Таблиця 1

Основні напрямки оптимізації зовнішньої комунікації

Назва напрямку	Проблема	Оптимізація
Забезпечення універсальної доступності інформації.	Веб-сайти та брошури часто недоступні для людей з порушеннями зору чи слуху	Впровадження веб-стандартів WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) для сайтів, використання аудіо- та відеоконтенту з субтитрами та перекладом жестовою мовою.
Прозорість у наданні даних про інклюзію	Неточна або прикрашена інформація про фізичну доступність об'єктів (наприклад, «є пандус», але він занадто крутий).	Розробка детальних чек-листів доступності, фото- та відеооглядів номерів, санвузлів, маршрутів. Чесна комунікація реальних можливостей об'єкта.
Етичний та інклюзивний маркетинг	Використання кліше, акцент на «жалості» або, навпаки, надмірний героїзм.	Фокус на досвіді, емоціях та можливостях, які отримує клієнт. Використання коректної термінології та зображень реальних, активних людей.

Таблиця 2

Основні напрямки оптимізації внутрішньої комунікації

Назва напрямку	Проблема	Оптимізація
Створення єдиних стандартів обслуговування	Різні відділи по-різному трактують поняття «інклюзивний сервіс» або «потреби клієнта».	Розробка внутрішніх протоколів та інструкцій, що охоплюють всі етапи перебування клієнта – від зустрічі на вокзалі до виїзду.
Навчання персоналу комунікативній компетентності	Персонал не знає основ етикету спілкування з людьми з інвалідністю, що призводить до незручних ситуацій або помилок.	Проведення регулярних тренінгів з інклюзивного етикету, психології спілкування, надання першої психологічної допомоги та роботи з адаптивним обладнанням.
Впровадження інтегрованих інформаційних систем	Інформація про особливі потреби клієнта (дієта, час процедур, необхідність супроводу) губиться при передачі між відділами (рецепція -> кухня -> медсестра -> гід).	Використання CRM-систем або спеціалізованого програмного забезпечення, де всі дані про клієнта доступні відповідним фахівцям у режимі реального часу, забезпечуючи індивідуальний підхід та безпеку.

Оптимізація зовнішньої комунікації спрямована на формування довіри та надання вичерпної інформації про послуги, тоді як внутрішня

комунікація та злагодженість є запорукою якісного сервісу, що особливо важливо в реабілітації, де клієнт-турист взаємодіє з багатьма фахівцями.

Оптимізація комунікаційних процесів є фундаментальною умовою забезпечення якісного інклюзивного сервісу в реабілітаційному туризмі. Вона дозволяє не тільки підвищити ефективність роботи підприємства, але й створити атмосферу довіри, поваги та комфорту для людей, які потребують відновлення. Перехід до прозорих, етичних та технологічно оптимізованих комунікацій перетворює послуги реабілітаційного туризму з просто «доступних» на справді інклюзивні та ефективні.

Література:

1. World Health Organization. «Інвалідність та здоров'я». URL: <https://www.who.int/>
2. S. Benjamin E. Bottone M. Lee Beyond accessibility: exploring the representation of people with disabilities in tourism promotional materials. *Journal of Sustainable Tourism*. 2021. Vol 29, Iss.2–3. Pp. 295–313. DOI: <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1755295>
3. Омельчак Г.В. Концепція безбар'єрного дизайну туристичного середовища в контексті потенціалу безбар'єрності України. *Multidisciplinárni mezinárodní vědecký magazín "Věda a perspektivy"*. 2024. No 8(39). С. 272–282. URL: <http://perspectives.pp.ua/index.php/vp/article/view/14026/14093>
4. World Tourism Organization (2016), Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices – Module I: Accessible Tourism – Definition and Context, UNWTO, Madrid.