

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Школа базовой инженерной подготовки
Направление подготовки: 43.03.02 Туризм
Отделение школы (НОЦ): Отделение социально-гуманитарных наук

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

Тема работы
Инклюзивный туризм как социально значимое направление туроператорской деятельности

УДК 338.48-6-056.24

Студент

Группа	ФИО	Подпись	Дата
ДЗЕ31	Голоцевич Татьяна Григорьевна		

Руководитель ВКР

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Руководитель ОСГН	Лукьянова Н.А.	Профессор, д.ф.н.		

КОНСУЛЬТАНТЫ:

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Доцент	Родионова Е.В.	Доцент, к.ф.н		

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ:

Руководитель ООП	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Туризм	Агранович В.Б.	Доцент, к.ф.н		

Томск – 2018 г.

РЕЗУЛЬТАТЫ ООП ТУРИЗМ

Код результата	Результат обучения (выпускник должен быть готов)	Требования ФГОС, критериев и/или заинтересованных сторон
Профессиональные компетенции		
P1	Применять глубокие социально-экономические и профессиональные знания в сфере туризма.	Требования ФГОС (ОК-3), Критерий 5 АИОР (п. 1.1)*, согласованный с требованиями международных стандартов EUR-ACE и FEANI
P2	Ставить и решать концептуальные и прикладные задачи комплексного анализа социо - культурной среды с использованием специальных знаний и аналитических методов.	Требования ФГОС (ПК-14, 15, ОК -2), Критерий 5 АИОР (пп. 1.2)*, согласованный с требованиями международных стандартов EUR-ACE и FEANI
P3	Разрабатывать и выполнять стратегические концепции и бизнес-планы проектов социо- культурной направленности с использованием системного анализа и формировать суждения на основе неполной и ограниченной информации.	Требования ФГОС (ПК-1,2,3), Критерий 5 АИОР (пп. 1.3)*, согласованный с требованиями международных стандартов EUR-ACE и FEANI
P4	Проводить социально-экономические и культурологические исследования, основываясь на концепциях и принципах самоорганизации, эволюции, воспроизводства и развития систем.	Требования ФГОС (ПК-13), Критерий 5 АИОР (п. 1.4)*, согласованный с требованиями международных стандартов EUR-ACE и FEANI
P5	Создавать и использовать на основе перспективных теорий и приемов менеджмента, бизнес-процессов и маркетинга необходимые социальные инструменты и технологии для ведения практической профессиональной деятельности в условиях экономических ограничений.	Требования ФГОС (ПК- 7,10, ОК-6,12,14), Критерий 5 АИОР (п. 1.5)*, согласованный с требованиями международных стандартов EUR-ACE и FEANI
P6	Определять стратегические цели и руководить проектированием, планированием деятельности туристского предприятия.	Требования ФГОС (ОК -2), Критерий 5 АИОР (п. 1.6)*, согласованный с требованиями международных стандартов EUR-ACE и FEANI
Универсальные компетенции		
P7	Использовать глубокие и адекватные знания в области проектного менеджмента и практики ведения бизнеса, в том числе менеджмента рисков, а также международного менеджмента для ведения инновационной профессиональной деятельности в социо-культурной среде.	Требования ФГОС (ПК-4, 9), Критерий 5 АИОР (п. 2.1)*, согласованный с требованиями международных стандартов EUR-ACE и FEANI
P8	Активно владеть иностранным языком,	Требования ФГОС (ОК-4,7,10, ПК -

	разрабатывать документацию, презентовать и защищать результаты инновационной комплексной профессиональной деятельности в социо-культурной среде, в том числе на иностранном языке.	11,12) Критерий 5 АИОР (п. 2.2)*, согласованный с требованиями международных стандартов EUR-ACE и FEANI
P9	Эффективно работать индивидуально, в качестве члена и руководителя группы, в том числе междисциплинарной и международной, с ответственностью за работу коллектива при решении инновационных задач в области рекламы и связей с общественностью.	Требования ФГОС (ПК- 7,8, ОК-6), Критерий 5 АИОР (пп. 2.3,)*, согласованный с требованиями международных стандартов EUR-ACE и FEANI
P10	Демонстрировать личную ответственность и ответственность за работу возглавляемого коллектива, приверженность и готовность следовать профессиональной этике и нормам ведения инновационной социально-экономической и культурологической деятельности.	Требования ФГОС (ОК -11), Критерий 5 АИОР (пп. 2.4, 2.5)*, согласованный с требованиями международных стандартов EUR-ACE и FEANI
P11	Самостоятельно учиться и непрерывно повышать квалификацию в течение всего периода профессиональной деятельности.	Требования ФГОС (ОК-1, 8,13), Критерий 5 АИОР (2.6)*, согласованный с требованиями международных стандартов EUR-ACE и FEANI

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Школа базовой инженерной подготовки
Направление подготовки (специальность): 43.03.02 Туризм
Отделение школы (НОЦ): Отделение социально-гуманитарных наук

УТВЕРЖДАЮ:
Руководитель ООП

(Подпись) _____ (Дата) Агранович В.Б.
(Ф.И.О.)

ЗАДАНИЕ
на выполнение выпускной квалификационной работы

В форме:

бакалаврской работы

(бакалаврской работы, дипломного проекта/работы, магистерской диссертации)

Студенту:

Группа	ФИО
Д-3ЕЗ1	Голоцевич Татьяна Григорьевна

Тема работы:

Инклюзивный туризм как социально значимое направление туроператорской деятельности	
Утверждена приказом директора (дата, номер)	№ 3071/с от 28.04.2018 г.

Срок сдачи студентом выполненной работы:	07.06.2018 г
--	--------------

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ:

Исходные данные к работе	Научная и методическая литература; Публикации в периодической печати; Интернет-источники; Материалы преддипломной практики.
Перечень подлежащих исследованию, проектированию и разработке вопросов	1. Провести анализ теоретико-методологических основ инклюзивного туризма. 2. Провести сравнительный анализ требований к деятельности туроператоров при разработке инклюзивных туров в России и за рубежом. 3. Разработать инклюзивный тур по России.

Перечень графического материала	Обязательных чертежей не предусмотрено
Консультанты по разделам выпускной квалификационной работы	
Раздел	Консультант
Раздел 1	Родионова Е.В., к.ф.н., доцент.
Названия разделов, которые должны быть написаны на русском и иностранном языках:	
Анализ теоретико-методологических основ инклюзивного туризма.	На русском языке
Сравнительный анализ требований к деятельности туроператоров при разработке инклюзивных туров в России и за рубежом	На русском языке
Разработка инклюзивного тура по России.	На русском языке

Дата выдачи задания на выполнение выпускной квалификационной работы по линейному графику	18.10.2017 г.
---	---------------

Задание выдал руководитель:

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Руководитель ОСГН	Лукиянова Н.А.	Профессор, д.ф.н.		18.10.2017 г.

Задание принял к исполнению студент:

Группа	ФИО	Подпись	Дата
ДЗЕ31	Голоцевич Татьяна Григорьевна		18.10.2017 г.

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа состоит из: 103 страниц, 8 рисунков, 2 таблиц, 37 источников, 5 приложений.

Ключевые слова: инклюзивный туризм, безбарьерный туризм, доступный туризм, доступная среда, социализация, туроператор, тур, социальное предпринимательство, люди с ограниченными возможностями здоровья.

Объектом работы является инклюзивный туризм в системе туроператорской деятельности.

Предмет исследования - специфика разработки инклюзивных туров в деятельности туроператоров.

Цель выпускной квалификационной работы – раскрыть специфику разработки инклюзивных туров в деятельности туроператоров и выявить значение инклюзивного туризма как инструмента социализации людей с ограниченными возможностями здоровья (на примере инклюзивного тура в г. Санкт-Петербург для туристической компании ООО «СТК-ТУР»).

В процессе исследования проводились: анализ теоретико-методологических основ инклюзивного туризма; сравнительный анализ требований к деятельности туроператоров при разработке инклюзивных туров в России и за рубежом; анализ деятельности ООО «СТК-ТУР»; SWOT-анализ; экспертные интервью на предмет выявления значения туризма в социализации туристов с ограниченными возможностями; разработка инклюзивного тура по России для людей с нарушением статодинамической функции.

В результате исследования: была разработан инклюзивный тур в г. Санкт-Петербург.

Основные конструктивные, технологические и технико-эксплуатационные характеристики: применимо к сервисным предприятиям.

Степень внедрения: проходит экспертную оценку.

Область применения: предприятия малого бизнеса.

Экономическая эффективность/значимость работы: внедрение разработанного тура приведет к формированию имиджа компании для повышения конкурентоспособности и увеличения клиентской базы, поспособствует решению проблемы социализации людей с ограниченными возможностями.

В будущем: планируется внедрить инклюзивный тур в перечень услуг компании.

ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

Инклюзивный туризм – это форма туризма, которая включает в себя процесс сотрудничества между различными участниками сферы туризма, который позволяет людям с особыми потребностями в доступности, включая мобильную, визуальную, слуховую и когнитивную составляющие доступности, функционировать независимо, на равных условиях с чувством собственного достоинства через предоставление универсальных туристических продуктов, услуг и среды.

Инвалиды – лица с устойчивыми физическими, психическими, интеллектуальными или сенсорными нарушениями, которые при взаимодействии с различными барьерами могут мешать их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими.

Маломобильная группа населения – лица с временными нарушениями здоровья, лица с ограниченными возможностями по здоровью, пожилые люди, беременные и другие группы граждан, которые испытывают трудности при самостоятельном передвижении, получении различных услуг и информации, ориентации в пространстве.

Социальное предпринимательство – это один из видов бизнес-деятельности, направленный на решение социальных проблем и отличающийся от благотворительной деятельности способностью проектов самоокупаться и приносить прибыль.

Социализация – процесс усвоения индивидом образцов поведения, психологических установок, социальных норм и ценностей, знаний, навыков, позволяющих ему успешно функционировать в обществе.

Доступная среда – физическое окружение, объекты транспорта, информации и связи, дооборудованные с целью устранения препятствий и барьеров, возникающих у индивида или группы людей с учетом их особых потребностей.

Универсальный дизайн – это дизайн продуктов и объектов, которые могут в полной мере использоваться всеми людьми без необходимости специальной адаптации или специального дизайна.

ОВЗ – ограниченные возможности здоровья.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	12
Глава 1. АНАЛИЗ ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИХ ОСНОВ ИНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМА	15
1.1 Содержание понятия «инклюзивный туризм»	15
1.2. Классификация потребителей услуг безбарьерного туризма.....	18
1.3. Формы построения инклюзивного туристического продукта.....	21
1.4. Инклюзивный туризм как способ социализации туристов с ОВЗ	23
1.5. Социальное предпринимательство в туризме	25
Глава 2. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ТУРОПЕРАТОРОВ ПО РАЗРАБОТКЕ ИНКЛЮЗИВНЫХ ТУРОВ	29
2.1. Условия для разработки инклюзивных туров	29
2.1.1. Правовое обеспечение предоставления услуг инклюзивного туризма .	29
2.1.2. Требования к инфраструктуре	38
2.1.3. Требования к транспортной доступности.....	45
2.2. Сравнительный анализ деятельности туроператоров по разработке инклюзивных туров в России и за рубежом.....	50
2.2.1. Анализ деятельности туроператоров по разработке инклюзивных туров в России.....	50
2.2.2. Анализ деятельности туроператоров по разработке инклюзивных туров за рубежом.....	53
Глава 3. РАЗРАБОТКА ИНКЛЮЗИВНОГО ТУРА ДЛЯ ООО «СТК- ТУР»	58
3.1. Общая характеристика ООО «СТК-ТУР».....	58
3.1.1. Общие сведения об ООО «СТК-ТУР»	58
3.1.2. Анализ организационной структуры ООО «СТК-ТУР»	60

3.1.3. SWOT-анализ ООО «СТК-ТУР»	62
3.2. Разработка инклюзивного тура.....	65
3.2.1. Определение целевой аудитории тура и значения туров в социализации туристов с ОВЗ	65
3.2.2. Туристские ресурсы г. Санкт-Петербурга в свете развития инклюзивного туризма	68
3.2.3. Определение поставщиков услуг	72
3.2.4. Программа тура	76
3.2.5. Расчет стоимости тура	82
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	85
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	88
ПРИЛОЖЕНИЕ А. Безбарьерная среда в странах ЕС	92
ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Состояние развития инклюзивного туризма в России ..	93
ПРИЛОЖЕНИЕ В. Технологическая карта тура	94
ПРИЛОЖЕНИЕ Г. Дополнительная информация к туру. Перечень доступных объектов, рекомендуемых к посещению.	99
ПРИЛОЖЕНИЕ Д. Экспертное интервью с директором ООО «СТК-ТУР»	101

ВВЕДЕНИЕ

Согласно данным приведенным Всемирной Организацией Здравоохранения, на сегодняшний день в мире насчитывается около 15% людей с ограниченными возможностями. Это более одного миллиарда от общего населения Земли. Растущие показатели инвалидности, связанные со старением населения и ростом числа хронических нарушений здоровья, обуславливают повышение внимания к обеспечению равных прав на труд, отдых, доступ к объектам инфраструктуры для всех граждан и оказывают прямое воздействие на увеличение спроса на инклюзивный туризм. Анализ работ последних лет показывает, что безбарьерная среда и инклюзивный туризм являются растущей областью туристских исследований и туристской практики.

Инклюзивный туризм представляет собой форму реализации прав на отдых и доступ к туристским объектам всех категорий граждан, включая лиц с ограниченными возможностями. Уровень развития инклюзивного туризма зависит от степени доступности среды жизнедеятельности, зрелости законодательной базы и является основой для туристической привлекательности страны. Для его развития требуется принятие мер по обеспечению доступа маломобильным группам населения к городской инфраструктуре, услугам связи, транспортному обслуживанию, объектам размещения, питания и показа.

Выявление проблем развития инклюзивного туризма, особенностей разработки туров для лиц с ограниченными физическими возможностями и скудность мер по обеспечению доступности туристских услуг для лиц с ограниченными физическими возможностями, обуславливают актуальность темы моей выпускной квалификационной работы.

В выпускной квалификационной работе мной были рассмотрены труды таких исследователей как Бастрыкина А.В., Бухалис Д., Амброуз И., Дарси С., Карпова Г.А., Яковлева К.Г., Думбаев А. Е., Попова Т.В., Зайцева Н.А., Шуравина Д.Б., Серeda Н. Д., Чалдаева Д. А., Нигматьянова И. Г., Межова Л.А., Летина А.Л., Луговская Л.А.

Анализируя существующие теоретические взгляды исследователей и специалистов в области инклюзивного туризма, можно сделать вывод, что степень разработанности проблемы в разных странах мира существенно отличается друг от друга. Европейское и американское законодательство четко формулирует требования, предъявляемые к созданию безбарьерной среды и инклюзивных туров, которые применяются на практике. В России на данный момент, не смотря на наличие законодательных актов, регламентирующих права инвалидов, на практике состояние развития инклюзивного туризма остается на достаточно низком уровне.

Важную роль в развитии инклюзивного туризма играет социальное предпринимательство, которое представляет собой пересечение бизнеса и благотворительности. Оно ориентируется на развитие методов решения социальных, культурных, или экологических проблем. С его помощью полностью, или частично покрываются затраты на предоставление инклюзивных туров.

Объект исследования – инклюзивный туризм в системе туроператорской деятельности.

Предмет исследования – специфика разработки инклюзивных туров в деятельности туроператоров.

Проблему исследования можно сформулировать в вопросе: в чем заключается особенность разработки инклюзивного тура как инструмента социализации людей с ограниченными возможностями здоровья

Цель работы: раскрыть специфику разработки инклюзивных туров в деятельности туроператоров и выявить значение инклюзивного туризма как инструмента социализации людей с ограниченными возможностями здоровья (на примере инклюзивного тура в г. Санкт-Петербург для туристической компании «СТК-ТУР»).

Для реализации данной цели необходимо решить перечень задач:

1. Провести анализ теоретико-методологических основ инклюзивного туризма.

2. Провести сравнительный анализ требований к деятельности туроператоров при разработке инклюзивных туров в России и за рубежом

3. Разработать инклюзивный тур по России.

Данная работа написана на основе теоретических методов исследования, таких как описание, анализ и обобщение изучаемого материала, синтез, индукция и аналогия.

Теоретическая значимость работы заключается в том, что в ней изложены основные положения законодательных актов, регулирующих права инвалидов, представлена классификация потребителей, специфика организации инклюзивных туров, выявлена роль социального предпринимательства в развитии инклюзивных туров, проведен анализ требований, предъявляемых к инфраструктуре, проанализирована деятельность туроператоров по разработке инклюзивных туров.

Практическая значимость работы заключается в том, что в ней разработан тур, отвечающий потребностям маломобильных групп населения. Разработаны рекомендации по развитию ООО «СТК-ТУР», которые имеют социальное значение.

Глава 1. АНАЛИЗ ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИХ ОСНОВ ИНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМА

1.1 Содержание понятия «инклюзивный туризм»

Испокон веков инвалидность считалась позором и воспринималась как религиозное наказание за грехи. Инвалидность не вписывалась в концепцию «человек - подобие Бога», в связи с чем, носитель недуга воспринимался как существо неполноценное и не заслуживающее никакого внимания. Более того, он не мог рассчитывать даже на нейтральное отношение окружающих к себе, так как считалось, что глухота, слепота, и другие недуги являются наказанием человеку за его грехи или грехи его родителей. В 20 веке начали предприниматься первые серьезные шаги по изменению данной концепции.

В 1971 году на Генеральной Ассамблее ООН была принята Декларация о правах умственно отсталых лиц. Согласно документу было определено, что умственно отсталое лицо имеет те же права, что и другие люди. В частности обладает правами на получение качественного медицинского обслуживания и лечение, право на образование, обучение, восстановление трудоспособности, услуги опекуна для защиты собственных интересов и благосостояния.

В 1975. ООН приняла Декларация о правах инвалидов. В Декларации было определено понятие инвалида.

«Инвалид – это любое лицо, которое не может самостоятельно обеспечить полностью или частично потребности нормальной личной и/или социальной жизни в силу недостатка, будь то врожденного или нет, его или ее физических или умственных способностей» [5].

Кроме этого, было отражено, что инвалиды обладают всеми правами, что и другие лица, вне зависимости от их расы, цвета кожи, пола, национального и социального происхождения, уровня благосостояния и любого другого фактора. Имеют гражданские и политические права, права на работу, юридическую, медицинскую помощь, а так же на удовлетворительный уровень жизни.

В 1983 году Генеральная конференция Международной организации труда приняла Конвенция о профессиональной реабилитации и занятости инвалидов, в которой установлены рекомендации по подготовке кадров, созданию рабочих мест, мер по организации и содействию службам профессионального обучения, и устранению естественных, коммуникационных и архитектурных преград.

В 1993 году ООН приняла Стандартные правила обеспечения равных возможностей для инвалидов. В документе указаны целевые области для создания равных возможностей, к которым относится: доступность материального окружения, информации.

В декабре 2006 года Генеральной Ассамблеи ООН была принята была принята Конвенция о правах инвалидов.

Конвенция ООН о правах инвалидов - первый юридически обязательный международный инструмент, гарантирующий права людей с инвалидностью и, что не менее важно, устанавливающий обязательства государства по обеспечению этих прав.

Конвенция содержит права и свободы, относящиеся практически к любым субъектам с учетом специфики их реализации для людей с инвалидностью. «Обеспечение прав, касающихся всего населения, имеет специфику в отношении их применения к инвалидам. В данной связи в Конвенцию включены статьи, касающиеся повышения информированности, доступности, опасных и чрезвычайных гуманитарных ситуаций, индивидуальной мобильности, абилитации и реабилитации. В большинстве статей присутствуют нормы, направленные на применение позитивных мер для поощрения и защиты прав инвалидов» [7].

Конвенция предусматривает механизм мониторинга за выполнением государствами своих обязательств по обеспечению и защите прав инвалидов. Мониторинг осуществляется Комитетом по правам инвалидов. Одной из основных его функций является рассмотрение периодических докладов государств на предмет выполнения ими обязательств по Конвенции. Кроме

этого, документ наделяет Комитет по правам инвалидов полномочиями принимать индивидуальные сообщения от лиц, полагающих, что государство-участник допустило по отношению к ним нарушение обязательств, предусмотренных Конвенцией.

В 1991 году Генеральной ассамблеей ЮНВТО была принята резолюция «Создание возможностей для туризма людям с ограниченными возможностями в 90-е годы». Позже, в 2005 году в Дакаре, такой вид туризма для людей с ограниченными возможностями получил название «туризм, доступный для всех». Этот термин закреплен во многих международных документах. Тем не менее, на протяжении 25 лет термины, обозначающие туризм для лиц с ограниченными возможностями, остаются предметом дискуссии [1]. На данный момент наиболее распространены термины:

1. Туризм доступный для всех (accessible tourism) – услуга в области туризма для всех категорий потребителей независимо от возраста, физических возможностей конкретного человека или наличия инвалидности.

2. Безбарьерный туризм – вид деятельности, бизнес, который предоставляет туристский продукт, информацию, отдельные туристские услуги с учетом потребностей в доступе и организации этих услуг для маломобильных групп лиц.

3. Инклюзивный туризм – доступность туризма для всех, включая лиц с ограниченными возможностями. [2]

«Инклюзивный туризм – это форма туризма, которая включает в себя процесс сотрудничества между различными участниками сферы туризма, который позволяет людям с особыми потребностями в доступности, включая мобильную, визуальную, слуховую и когнитивную составляющие доступности, функционировать независимо, на равных условиях с чувством собственного достоинства через предоставление универсальных туристических продуктов, услуг и среды» [13].

В большей части международных документов используется термин «Туризм доступный для всех» (accessible tourism). Основой для осуществления

инклюзивного туризма является предоставление равного доступа к объектам инфраструктуры для всех категорий граждан, в том числе: людям с различными формами инвалидности, пожилым гражданам, родителям с детскими колясками.

Таким образом, учитывая все то многообразие терминов, которое мы можем наблюдать на данный момент, возникает необходимость закрепления одного из них на международном уровне. Существенные шаги, предпринятые в прошлом веке по обеспечению равных прав и возможностей для инвалидов, обуславливают развитие инклюзивного туризма. Это требует теоретического осмысления понятия инклюзивного туризма, с учетом мнения исследователей данного вопроса, а так же самих людей с ограниченными возможностями.

1.2. Классификация потребителей услуг безбарьерного туризма

Согласно закону «О защите прав потребителей», потребитель – это гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности [8].

Потребителями услуг инклюзивного туризма в свою очередь являются, люди с ограниченными возможностями здоровья которые намерены заказать или приобрести туристские услуги, и по состоянию здоровья могут потреблять их [9].

Необходимо понимать, что не каждый человек, имеющий инвалидность, может стать потребителем услуг инклюзивного туризма. Существуют категории лиц, имеющие неустойчивый эмоциональный фон, психические заболевания, находящиеся на постоянном медицинском аппаратном обеспечении, имеющие противопоказания для осуществления поездок в связи с высокими рисками для здоровья. Такие граждане не будут являться потребителем туристских услуг.

Потребителями услуг инклюзивного туризма могут быть не только непосредственно люди с ограниченными возможностями, но и их семьи, опекуны и специально обученные сопровождающие. Н.А. Зайцева в своей книге «Безбарьерный туризм» приводит следующую классификацию потребителей безбарьерного туризма выделенную на основе маркетингового подхода к классификации потребителей услуг [10].

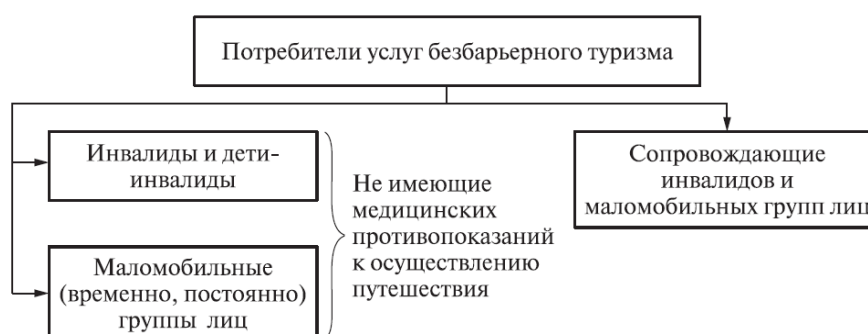


Рис.1 – Классификация потребителей услуг безбарьерного туризма [10].

В рамках данного исследования, под «маломобильной группой населения» следует понимать лиц с временными нарушениями здоровья, людей с ограниченными возможностями по здоровью, пожилых людей, беременных и других групп граждан, которые испытывают трудности при самостоятельном передвижении, получении различных услуг и информации, ориентации в пространстве.

Согласно Конвенции ООН о правах инвалидов: «К инвалидам относятся лица с устойчивыми физическими, психическими, интеллектуальными или сенсорными нарушениями, которые при взаимодействии с различными барьерами могут мешать их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими» [11].

Статус человека с ограниченными возможностями определяется учреждениями медико-социальной экспертизы, включая в себя как медицинскую, так и юридическую процедуру. Лиц с ограниченными

возможностями, принято условно делить по ограничению функции жизнедеятельности:

1. нарушение статодинамической функции (двигательной);
2. нарушение функций кровообращения, дыхания, пищеварения, выделения, обмена веществ и энергии, внутренней секреции;
3. сенсорные (зрения, слуха, обоняния, осязания);
4. психические (восприятия, внимания, памяти, мышления, речи, эмоций, воли).

В России, степень нарушения функции жизнедеятельности определяется I, II или III группой инвалидности, присваиваемой индивиду. Категории инвалидности и их особенности связанные с ограничениями здоровья, а так же социальные льготы в соответствии с категорией, определены в федеральном законе «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» [12].

К I группе относятся лица неспособные к самообслуживанию, самостоятельному передвижению, ориентации, общению, контролю своего поведения, или находящиеся в полной зависимости от других лиц.

К II группе относятся лица способные к самообслуживанию, ориентации во времени и пространстве, передвижению и общению с помощью вспомогательных средств, но либо неспособные к обучению и трудовой деятельности, либо способные к обучению и трудовой деятельности в специально созданных условиях и заведениях.

К III группе относятся лица способные к самообслуживанию, общению, самопередвижению с использованием вспомогательных средств, способные к обучению и работе в заведениях общего типа при использовании вспомогательных средств или уменьшении объема информации.

В странах ЕС степень инвалидности определяется в процентном соотношении. Чем выше процент инвалидности, тем серьезней нарушения здоровья. При этом в странах Евросоюза нет единой системы оценки заболеваний, поэтому в каждой стране одно и то же заболевание может иметь разный процент тяжести. Кроме этого, каждая страна сама определяет нижнюю

границу процента, от которой человек получает статус инвалида. Например, в Германии степень тяжести инвалидности варьируется от 20 до 100 процентов, в то время как в Испании от 33 до 100 процентов.

Каждому заболеванию в каждой стране присваивается свой уровень тяжести. При этом процент инвалидности может складываться из нескольких, связанных между собой или усугубляющих друг друга заболеваний.

Таким образом, лица с ограниченными способностями представляют собой особую категорию потребителей, при предоставлении туристических услуг которым необходимо учитывать не только потребности туриста относительно приобретаемого тура, но и его физические возможности, медицинские показания и возможность обеспечения, при необходимости, медицинского обслуживания.

1.3. Формы построения инклюзивного туристического продукта

В международной практике инклюзивного туризма используется несколько форм развития и построения туристического продукта:

1. Самостоятельное путешествие лиц с ограниченными возможностями.
2. С привлечением сопровождающих в виде членов семьи, опекунов, друзей и т.д.
3. С привлечением сопровождающих в виде волонтеров, либо сопровождающих, оплачиваемых благотворительными организациями.
4. Путешествия с людьми, привлекаемыми в качестве сопровождающего для туриста с ограниченными возможностями за счет гораздо более низких цен. Анализ практического опыта показывает, что в большинстве случаев, это студенты или молодые люди 19-24 лет, не имеющие больших финансовых возможностей.

В общемировой практике, более распространенным является вариант с сопровождением членов семьи. Тем не менее, все большую привлекательность приобретают совместные путешествия групп, подразделенных на пары, где

один из туристов сопровождает другого, имеющего какую либо форму ограничений [4].

Такая практика является экономически выгодной как для сопровождающих, которые получают существенные скидки на туры, так и для семей лиц с ограниченными возможностями, так как им не приходится оплачивать два тура: для туриста с ОВЗ и для родственника.

Помимо этого, распространена практика использования одного сопровождающего для нескольких туристов. Как правило, такие формы сопровождения применяются в случае, если туристы с ОВЗ большую часть действий в состоянии выполнять самостоятельно. Например, сопровождение группы туристов одним сурдопереводчиком. Туристы в таких группах общаются между собой с помощью языка жестов и услуги сурдопереводчика необходимы, в основном, для решения вопросов связанных непосредственно с туром.

Вид туризма подбирается в зависимости от нарушенных функций туриста, его персональных интересов, желаний, финансовых возможности, ожидаемых реабилитационных результатов. При планировании туристских маршрутов отдается предпочтение районам с благоприятными климатическими и природными условиями (необходимо избегать горные районы, районы Севера и т.п.), так как туризм должен быть безопасным для туристов, а физические нагрузки и условия должны соответствовать состоянию здоровья. Необходимо учитывать, что функциональные ограничения, которые мешают человеку ходить, слышать, говорить, не являются причиной его проблем; истинную причину составляют барьеры окружающей среды и общества.

Анализ форм построения инклюзивного туризма показал, что способ построения тура для людей с ограниченными возможностями выбирается в соответствии с физическими особенностями туриста. Помимо этого, учитываются финансовые возможности при выборе сопровождающих. Следует отметить, что путешествия с людьми, привлекаемыми в качестве

сопровождающего для туриста с ограниченными возможностями за счет гораздо более низких цен, способствуют развитию не только инклюзивного туризма, но и развитию отрасли в целом.

1.4. Инклюзивный туризм как способ социализации туристов с ОВЗ

В настоящее время туризм стал одним из важнейших элементов жизни многих тысяч людей во всем мире. Всё большее внимание уделяется проблемам обеспечения прав лиц с ограничениями по здоровью, их интеграции в общество. Одним из приоритетов социальной политики многих стран, в том числе и Российской Федерации, в соответствии с принципами и нормами международного права, является создание инвалидам и другим маломобильным группам населения возможностей и условий для участия в жизни общества наравне с другими гражданами, повышение уровня и качества их жизни.

На основе Конвенции о правах инвалидов, в разных странах были приняты программы, главное направление которых - интеграция инвалидов в современное общество, для чего планируется создание инфраструктуры городов, необходимой для свободного перемещения маломобильных групп населения. Немаловажное значение в интеграции этой категории населения в современное общество будет играть обеспечение возможностей для отдыха и туризма. Именно туризм является одним из важнейших методов социализации инвалидов, способствует их интеграции в жизнь социума, развивает их навыки, способности и различные компетенции. В последние годы организация туризма приобретает более совершенный вид, всё больше лиц с ограничениями по здоровью могут проводить свой досуг в различных путешествиях, поездках, в домах отдыха, санаториях и т.д.

Следует выделить социальную значимость инклюзивного туризма для инвалидов посредством некоторых функций: воспитательной, образовательной, оздоровительной, спортивной и других. Воспитательная функция формирует чувство общности, единение с другими членами коллектива; образовательная функция позволяет укрепить свои знания по географии, истории; получить

новые знания и умения; оздоровительная несёт в себе благотворное, положительное влияние окружающей среды на организм человека; спортивная функция обеспечивает восстановление и поддержание физических сил. Одними из важнейших направлений в настоящее время в инклюзивном туризме в России являются оздоровительный, экскурсионный, спортивный и многие другие виды туризма. Именно данные направления в туризме позволяют приблизиться инвалидам к жизненному пространству здоровых людей, что помогает их психо-социологической интеграции.

Необходимо отметить, что инклюзивный туризм составляет важную часть социальной интеграции инвалидов и их реабилитацией, результатом которой является подготовленность инвалидов к свободному взаимодействию с обществом с одной стороны, и ответная готовность социума принять людей с ограничениями по здоровью. Мероприятия по социальной интеграции инвалидов осуществляют на всех уровнях государственных ступеней, начиная с самого высшего - федерального, заканчивая органами местного самоуправления. В настоящее время в России организовываются новые виды учреждений социальной реабилитации. В них отражаются приоритетные сферы политики региона в отношении инвалидов, а также и иные особенности региона, такие как: демографические, экономические, территориальные, социологические и т.д. Такие учреждения по реабилитации должны находиться в помещениях, которые оборудованы для беспрепятственного доступа инвалидов с любыми видами ограничения жизнедеятельности. В настоящее время именно на общественные организации ложится нагрузка по защите прав и интересов инвалидов, их социализации и реабилитации. Однако из-за отсутствия поддержки финансовыми инструментами со стороны государства, многие общественные организации не в состоянии исполнять свои прямые обязанности и вынуждены направлять свои основные силы на экономическое выживание.

На основе рассмотренного теоретического материала, можно сделать вывод, что инклюзивный туризм имеет особую значимость для развития как

общества, так и государства, трудно переоценить его социальные функции, гражданскую и гуманитарную важность, при этом концепция инклюзивного туризма и ее практическое воплощение соответствует и целям туристического бизнеса, что связано растущей активностью в сфере по созданию доступной, безбарьерной среды согласно Конвенции ООН, ее ратификацией в нашей стране и подготовкой изменений законодательства.

1.5. Социальное предпринимательство в туризме

Особую роль в развитии инклюзивного туризма играет социальное предпринимательство. Это обусловлено тем, что на данный момент уровень дохода людей с ОВЗ во многих странах, в том числе и в России, остается на достаточно низком уровне. С его помощью полностью, или частично покрываются затраты на предоставление инклюзивных туров. Мировой опыт и тенденции развития туризма показывают, насколько большое внимание уделяется не только извлечению прибыли в результате ведения деятельности, но и решению сложившейся проблематики.

Социальное предпринимательство является особым видом деятельности, находящимся на пересечении бизнеса и благотворительности. Как явление, оно ориентируется на развитие методов решения социальных, культурных, или экологических проблем. Успешность деятельности в данном случае оценивается таким критерием, как «социальная отдача». Прибыль в данном виде предпринимательства, в отличие от коммерческого, рассматривается как средство для реализации последующих шагов в решении социальных проблем. В то же время, с помощью социального предпринимательства происходит формирование имиджа компании для повышения конкурентоспособности, увеличения клиентской базы, сотрудничества с государственными службами и возможности получения грантов.

С этой точки зрения социальное предпринимательство – баланс между социальными целями и коммерческим подходом к их решению.

К главным критериям социального предпринимательства относятся:

1. социальная нацеленность;
2. предпринимательский подход;
3. инновационность предлагаемых методов в решении проблем.

Социальное предпринимательство является весьма молодой отраслью, протяженность его существования в мире насчитывает не более тридцати лет. Но уже сейчас социальный бизнес закрепился в одном ряду с некоммерческими инициативами, благотворительностью и т.д.

Социальному предпринимательству в России на данный момент уделяется большое внимание, так как своей целью оно ставит решение конкретных проблем города, региона, области. Предприниматель в таком виде деятельности в первую очередь – человек, заботящийся о благосостоянии своих сограждан. Он отличается тем, что готов делать финансовые вложения в социально значимые направления развития бизнеса, и подвергать свое предприятие рискам до тех пор, пока позволяет его рвение и желание решить насущную проблему.

Родоначальником социального предпринимательства считается основатель некоммерческой организации «Ашока: новаторы для общества» Уильям Дрейтон. Около сорока лет назад он удивил большой бизнес США абсолютно новаторской для того времени идеей – охрана окружающей среды. В ходе ведения деятельности компания распространилась на более чем 60 стран и продвигает идеи в решении социальных проблем с 1980ого года по сегодняшний день.

Социально предпринимательство в туризме на территории Российской Федерации занимает значимое положение. Обилие природных и культурных достопримечательностей в удаленных регионах привлекают огромное количество туристов и любителей активного отдыха. Данное направление социального предпринимательства имеет название социальный туризм.

Под социальным туризмом понимается – любые виды отдыха, затраты на которые полностью, или частично покрываются за счет социальных средств.

Федеральный закон об основах туристской деятельности к социальному туризму относит туризм, полностью или частично осуществляемый за счет бюджетных средств, средств государственных внебюджетных фондов (в том числе средств, выделяемых в рамках государственной социальной помощи), а также средств работодателей.

Социальный туризм может быть познавательным, рекреационным, сельским, экологическим и др. Наибольшее распространение на данный момент получил сельскохозяйственный, или агротуризм – когда жители городов получают возможность побывать в сельской местности, ознакомиться и прочувствовать на себе особенности быта. Как правило, в агротуризме задействованы виды активности, позволяющие правильно изложить и преподнести традиции и обычаи региона.

Социальное предпринимательство в туризме работает над тем, чтобы туризм становился доступным для людей с ограниченными финансовыми возможностями, студентов, но и для членов многодетных семей, выпускников детских домов. Так же социальное предпринимательство заботится о людях с ограниченными возможностями, нуждающихся в особых условиях для проезда, проживания, питания и осмотра объектов показа.

Для людей с ОВЗ, деятельность предпринимателей в социальном туризме играет большую роль не только в связи с покрытием расходов на отдых, но так же в связи с предоставлением качественных услуг, отвечающим потребностям туристов. Это в наибольшей степени касается туристов, имеющих заболевания опорно-двигательного аппарата. Государственными органами выделяются путевки для санаторно-курортного лечения и отдыха в пансионатах, которые не оборудованы под использование инвалидами-колясочниками. Таким образом, часть людей с ОВЗ остается лишена возможности отдыха. В таком случае, единственным поставщиком качественных услуг становятся социальные предприниматели.

Для ограждения себя от несения финансовых рисков, в социальном туризме предприниматели идут путем создания объектов социального туризма

на базе уже имеющегося хозяйства, например гостевой дом. Такой вид деятельности зачастую ведется несколькими поколениями. При постоянном, ежегодном спросе предприятие развивается, увеличивает площади и нанимает дополнительные кадры. Работая по такой схеме, предприятие избегает высокой налоговой нагрузки, создает себе возможности для реинвестирования полученных средств в развитие проекта.

Таким образом, социальное предпринимательство представляет собой способ формирования положительного имиджа туристского предприятия для сотрудничества и финансирования государственными органами власти и благотворительными организациями, получения грантов для осуществления деятельности. Кроме этого, предоставление инклюзивных туров маломобильным группам населения, позволяет привлечь новых клиентов, которыми могут являться родственники и друзья людей с ограниченными возможностями.

Глава 2. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ТУРОПЕРАТОРОВ ПО РАЗРАБОТКЕ ИНКЛЮЗИВНЫХ ТУРОВ

2.1. Условия для разработки инклюзивных туров

2.1.1. Правовое обеспечение предоставления услуг инклюзивного туризма

Разработка инклюзивных туров невозможна без опоры на соответствующие нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность предприятий туристской индустрии.

Существует ряд международных правовых актов, содержащих нормы и регулирующие отношения в сфере туризма. К ним относятся:

1. Манильская декларация по мировому туризму от 27.09.1980 г., определяющая приоритетные направления развития туризма, и содержащая рекомендации государственным властям и туристским организациям по решению вопросов для гармоничного развития туризма.

2. Гагская декларация по туризму, выделяющая мероприятия по развитию туристской деятельности, как в целом, так и ее отдельных видов как явления в экономике государств, способствующего социально-экономическому росту всех стран.

3. Хартия туризма, принятая (ВТО) в 1985 г., которая включает в себя Кодекс туриста, содержащий основные правила поведения туриста в местах пребывания, права туриста и их обеспечение через правительственные меры, а также содействие в их реализации в местах пребывания.

4. Международная конвенция по контракту на путешествие, определяющая основные условия, включаемые в договоры между организаторами путешествия и туристами, а также положение об ответственности сторон за ненадлежащее исполнение договора.

5. Международная гостиничная конвенция, которая касается заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентствами.

Законодательство в России

В России действуют следующие нормативные акты, регулирующие деятельность туристских организаций:

1. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ», в котором определены основные понятия, используемые в туристской деятельности, принципы, приоритетные направления деятельности, основы договорных отношений, права и обязанности туриста, особенности формирования, продвижения и реализации туристского продукта, обеспечение безопасности туризма, формы сотрудничества в туристской отрасли.

2. Федеральный закон «О защите прав потребителей» обеспечивает соблюдение прав потребителей туристских услуги.

3. «Правила оказания услуг по реализации туристского продукта», которые утверждены постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 №452. Устанавливают порядок деятельности туристских агентств.

Кроме общих законодательных актов, регулирующих сферу туризма, инклюзивный туризм регулируется правовыми актами, касающимися сферы прав лиц с ограниченными возможностями.

К таким актам в первую очередь, следует отнести Конвенцию о правах ООН - один из основных международных нормативно-правовых актов регулирующий вопросы обеспечения равных гражданских прав для лиц с ограниченными способностями. Россия подписала Конвенцию в 2008 году.

В результате подписания Конвенции возникла необходимость приведения норм российского законодательства в соответствии с международными. В связи с этим была разработана федеральная целевая программа «Доступная среда 2011-2020», которая нацелена на обеспечение инвалидов и других маломобильных групп населения достойными условиями для труда и отдыха.

Кроме этого, права лиц с ограниченными возможностями были отражены в следующем ряде документов:

1. Федеральный закон от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по

вопросам социальной защиты лиц с ограниченными возможностями в связи с ратификацией Конвенции о правах лиц с ограниченными возможностями». Документ устанавливает требования к доступности объектов и услуг. В том числе к транспорту, жилым и общественным зданиям, учреждениям культуры, медицинским учреждениям, сайтам государственных органов и т. д.

2. Федеральный закон «О социальной защите лиц с ограниченными возможностями в Российской Федерации».

3. Федеральный закон «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и лиц с ограниченными возможностями».

4. Федеральный закон «О физической культуре и спорте Российской Федерации».

5. Градостроительный кодекс Российской Федерации и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях. В документах закреплены требования к органам власти и организациям по созданию условий лицам с ограниченными возможностями здоровья для беспрепятственного доступа к объектам инфраструктуры, а также ответственность за уклонение от исполнения этих требований.

6. Федеральный закон «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений». Данный закон фиксирует нормы относительно оценки степени доступности зданий и сооружений для лиц с ограниченными возможностями, а так же маломобильных групп населения.

Технические стандарты и нормы доступности отражены в следующих, стандартах ГОСТ и сводах правил:

1. СП 59.13330.2016 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения».

2. СП 35-102-2001 «Жилая среда с планировочными элементами, доступными туристам с ограниченными возможностями здоровья».

3. СП 35-103-2001 «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным посетителям».

4. ГОСТ Р 50844-95. Автобусы для перевозки лиц с ограниченными возможностями. Общие технические требования

5. ГОСТ Р 50955-96. Вагоны электропоездов. Технические требования для перевозки лиц с ограниченными возможностями

6. ГОСТ 32613-2014. Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования [12]. В документе установлены общие требования к туристским и экскурсионным услугам, предназначенным для людей с ОВЗ. Цель стандарта – создание условий для преодоления, компенсации ограничений жизнедеятельности людей с ограниченными возможностями и обеспечение равных возможностей при потреблении туристских услуг

Законодательство в США.

Несмотря на то, что Конституцией США регламентировано только что: «ни один штат не может отказать ни одному индивидууму в равной защите законов», права инвалидов установлены во многих документах, как специализированных, так и общих.

Среди них особое значение для инклюзивного туризма имеют следующие акты:

1. Акт об устранении архитектурных барьеров 1968 г., который запрещает архитектурные барьеры в зданиях, принадлежащих или арендуемых федеральными властями.

2. Акт о реабилитации 1973 г. Статьи 501, 503, 504 закона запрещают дискриминацию при осуществлении программ и предоставлении услуг, финансируемых федеральным правительством.

3. Акт об общественном транспорте, 1970 г., который устанавливает требования ко всем новым общественным транспортным средствам, чтобы они были оборудованы подъемниками. Следует отметить, что из-за сопротивления Американской ассоциации общественного транспорта, реализация закона произошла только через двадцать лет.

4. Акт об инвалидах, принятый в 1990 году (Americans with Disabilities Act), который запрещает дискриминацию при трудоустройстве и профессиональной деятельности, а так же предусматривает, что органы управления штатов должны сделать свои объекты инфраструктуры и услуги доступными для инвалидов. В 1991 году были разработаны стандарты для доступного дизайна в соответствии, с которыми должны были строиться все сооружения инфраструктуры. В 2010 году стандарты по обеспечению доступности при строительстве новых зданий были переработаны. Новый закон, кроме стандартов строительства, установил требования обслуживания в транспорте, в ресторанах, кафе, зонах отдыха, гостиницах и т.д.

Помимо перечисленных актов, в США осуществляет деятельность Национальный совет по инвалидам, представляющий собой правительственный орган, члены которого назначаются президентом. В обязанности совета входит рассмотрение политики, всех законов и программ в плане их влияния на лиц с инвалидностью.

В обязанности совета входит представление рекомендаций президенту, конгрессу, и другим государственным службам по решению проблем инвалидов. Совет – единственный федеральный орган, имеющий полномочия по разработке политики в интересах инвалидов. Он взаимодействует с Национальным научно-исследовательским институтом по проблемам инвалидности. Большая часть специальных законодательных рекомендаций, разработанных советом, связаны с обеспечением равных возможностей для людей с ограниченными возможностями здоровья. Цель совета заключается в том, чтобы сделать американских инвалидов полноценными членами общества и страны в целом, предоставить им равные возможности на труд и отдых.

Законодательство в ЕС

В каждой стране Евросоюза имеется своя история социальной реабилитации инвалидов. Законодательство стран варьирует в зависимости от разницы в уровне их промышленного развития, социально-экономической ситуации и т.д. В некоторых европейских странах еще до Второй мировой

войны существовало законодательство относительно инвалидов, в основе которого лежали мероприятия, касающиеся инвалидов-ветеранов или неимущих граждан на момент начала XX века. Некоторые страны приступили к осуществлению конкретных мер для поддержки инвалидов после второй мировой войны, а также приняли законы в области их реабилитации. До конца 70-х гг. XX в. доминировала концепция признания за инвалидами всех основных прав без специальных мер защиты. Проблемы инвалидности и практическая деятельность по защите прав инвалидов потребовали создания отдельной международной системы защиты их прав.

Первым документом, изменившим подход к решению проблем инвалидов в Европе, стала Всемирная программа действий в отношении инвалидов, принятая в 1982 году. Целью Программой стало обеспечение равенства и полного участия инвалидов в общественной жизни, включающее в себя мероприятия по обеспечению доступности всех сфер общественной жизни.

Основным документом, регулирующим вопросы обеспечения равных гражданских прав для лиц с ограниченными способностями в ЕС, является Конвенция о правах инвалидов ООН, утвержденная в 2008 году. Главным приоритетом политики ООН в отношении лиц с ограниченными возможностями провозглашена политика их интеграции в общество. Конвенция ООН о правах лиц с ограниченными возможностями устанавливает, что государства-участники принимают адекватные целям обеспечения индивидам с ограниченными возможностями здоровья доступа наравне с другими гражданами к физическому окружению, к транспорту, к информации и связи, включая информационно - коммуникационные технологии и системы, а также к другим объектам и услугам. [27]

Страны, ратифицировавшие Конвенцию, юридически обязаны адаптировать национальное законодательство согласно международным стандартам, установленным в соглашении.

Ярким примером успешной законодательной базы и ее реализации в Европе является Германия.

В 2001 году в Германии вступила в силу «Девятая книга Общественного кодекса – реабилитация и участие инвалидов»

Данный закон содержит две части. В первой части указаны общие положения по пособиям, направленным на интеграцию людей с ограниченными возможностями здоровья. Во второй части указаны специальные пункты по содействию лицам с тяжелой инвалидностью. Приоритетной областью для финансирования является профилактика инвалидности. В законе указано, что необходимо предпринимать все возможности, чтобы снизить тяжесть инвалидности или избежать ее.

В 2002 году вступил в силу «Акт о равных возможностях для инвалидов». Акт призван обеспечить инвалидам равные права во всех сферах жизни и осуществить их на повседневной практике.

Суть документа заключается в создании окружающей среды, свободной от барьеров. Инвалидам нужно дать возможность свободно пользоваться всеми сферами жизни, в том числе зданиями и транспортными средствами, без особых трудностей и без посторонней помощи. Создание среды, свободной от барьеров, подразумевает, помимо устранения архитектурных препятствий для лиц, пользующихся креслами-каталками и ходящих с трудом, также специальную разметку жилых помещений в контрастном стиле для лиц со слабым зрением. Кроме того, подразумевается развитие безбарьерного общения, такого как использование сурдопереводчиков и специальных электронных средств информации. Лица с ухудшенным слухом или речью имеют право во всех административных и федеральных органах власти общаться на языке жестов или с помощью других подходящих средств общения. Администрация этих учреждений должна оплачивать стоимость этих услуг [9].

С принятием указа, все слепые и лица с ухудшенным зрением получили возможность, при отстаивании своих прав в административных инстанциях, на получение документов в такой форме, которую они могут воспринимать. Это право распространяется на письменные объявления, контракты и бланки.

Современные информационные технологии позволяют посылать эти документы в форме электронных сообщений. У слепых и лиц с плохим зрением должен быть доступ к Интернету, а компьютер должен иметь программу с речевым выводом информации [9].

Особое значение придается осуществлению принципа безбарьерной окружающей среды в железнодорожном пассажирском транспорте и в воздушном транспорте. Администрации железных дорог обязаны разрабатывать программы по проектированию вокзальных помещений и вагонов. Диспетчеры аэропортов и авиакомпании обязаны заботиться об интересах инвалидов. Акт предусматривает, что ассоциации инвалидов, признанные Федеральным министерством здравоохранения и социального обеспечения, могут возбуждать судебные дела, чтобы отстоять равноправие инвалидов. Эти судебные дела возбуждаются в тех случаях, когда отдельные лица не имеют возможности сами возбудить дело [9].

Однако, не смотря на высокий уровень развития законодательства стран Европы, в настоящее время нет взаимного признания статуса инвалидности между государствами-членами ЕС: это затрудняет перемещение людей с ограниченными возможностями в другие страны ЕС. Например, их национальные карточки инвалидности могут быть не признаны.

Чтобы помочь людям с ограниченными возможностями легче путешествовать между странами ЕС, страны Евросоюза развивают систему взаимного признания на основе Карты инвалидности ЕС.

Карта инвалидности ЕС обеспечит равный доступ к определенным особым благам, главным образом в области культуры, досуга, спорта и транспорта. Карта будет взаимно признана между странами ЕС, участвующими в системе, на добровольной основе.

Проект был запущен в феврале 2016 года и начнет работу с Картой в первой группе из восьми стран ЕС: Бельгия, Кипр, Эстония, Финляндия, Италия, Мальта, Словения, Румыния.

Страны были отобраны в 2015 году для поддержки национальных проектов на основе взаимно признанной Европейской карты инвалидности и связанных с ней выгод. Этот проект был подготовлен с участием специальной рабочей группы проекта, состоящей из 17 государств-членов и организаций гражданского общества. Карточка не изменяет национальные критерии или правила отбора. Государства-члены сохраняют свое право решать, кто имеет право на получение Карты, используя национальное определение инвалидности и определять процедуру выдачи.

Партнерами Европейской карточки инвалидности являются поставщики услуг, которые могут зарегистрироваться в Интернете, получить ярлык и выбирать характер преимуществ, которыми будут пользоваться держатели Европейской карты инвалидности. Они могут включать в себя уже предлагаемые льготы или новые преимущества для людей с ограниченными возможностями, такие как скидки, аудиогиды, зарезервированные места, пропуски, чтобы избежать очередей и т. д.

Эта карта узаконивает право инвалидов в Euregion Maas-Rhein, что дает возможность пользоваться скидками и преимуществами в туристических, культурных и спортивных областях.

Анализ правового обеспечения инклюзивного туризма показал, что нормативно-правовая документация в Российской Федерации состоит из Федеральных законов, стандартов ГОСТ и сводов правил, готовых к внедрению в практику. Однако большая часть документов принята после подписания Конвенции о правах инвалидов в 2008 году, в связи с чем законодательство еще не нашло полноценного отражения в инфраструктуре и жизни инвалидов. В противовес этому выступают законодательства США и Европы, в которых четко прописаны и реализуются права людей с ограниченными возможностями. В данных странах вопросы инвалидности решаются более пятидесяти лет, что качественно отразилось на жизни людей с ограничениями здоровья.

2.1.2. Требования к инфраструктуре

Инклюзивный туризм подразумевает свое осуществление только при наличии безбарьерной или доступной среды. В соответствии с Конвенцией о правах инвалидов, а также положением Международной классификации функционирования, ограничений жизнедеятельности и здоровья: «Доступная среда - это физическое окружение, объекты транспорта, информации и связи, дооборудованные с целью устранения препятствий и барьеров, возникающих у индивида или группы людей с учетом их особых потребностей. Доступность среды определяется уровнем ее возможного использования соответствующей группой населения.»[18].

Таким образом, возникают требования к инфраструктуре города, объектам размещения и показа. Поэтому при разработке туристского продукта необходимо учитывать, насколько адаптирована инфраструктура населенного пункта, объектов размещения, питания и аттракции под нужды маломобильных групп населения. Следует отдавать предпочтение объектам инфраструктуры обладающим универсальным дизайном.

Универсальный дизайн – это дизайн, удобный для всех без исключения: людям с различными формами инвалидности, пожилым гражданам, родителям с детскими колясками [36].

Универсальный дизайн является важной составляющей доступной среды. Часто универсальный дизайн называют «инклюзивный дизайн» или «дизайн для всех». Универсальный дизайн – это не стиль дизайна, а его направление, призванное сделать обстановку, предметы максимально пригодным к использованию без специальной адаптации. Главное предназначение универсального дизайна – это равенство и удобство для всех.

Принципы универсального дизайна:

1. Равенство в использовании.

а) Использование людьми с разными физическими возможностями.

б) Неприкосновенность личной жизни, безопасность и надежность должны быть доступны всем пользователям.

2. Гибкость в использовании.

- a) Соответствие множеству разнообразных индивидуальных предпочтений и способностей.
- b) Возможность выбора способа использования продукта.
- c) Помощь пользователю в правильном и аккуратном использовании продукта.
- d) Адаптируемость под темп пользователя.

3. Простой и интуитивно понятный дизайн.

- a) Как использовать продукт должно быть понятно любому пользователю, независимо от опыта, знаний, языковых навыков и уровня концентрации в данный момент.
- b) Отсутствие ненужных сложностей.
- c) Учет различных уровней грамотности и языковых знаний.
- d) Расположение информационных носителей с учетом их важности.

4. Легко воспринимаемая информация.

- a) Дизайн должен эффективно сообщать пользователю необходимую информацию, независимо от условий окружающей среды и особенностей восприятия самого пользователя.
- b) Использование различных способов (визуальные, вербальные, тактильные) для многократного представления важной информации.
- c) Самая важная информация должна быть представлена максимально понятно.

5. Допустимость ошибки.

- a) Сведение к минимуму опасности или негативных последствий случайных или непреднамеренных действий: часто используемые элементы должны быть самыми доступными; опасные элементы нужно обезопасить.
- b) Наличие предупреждений об опасностях или ошибках.
- c) Отсутствие опасных последствий при выходе из строя.
- d) Воспрепятствование совершению неосознанных действий для выполнения задач.

6. Низкое физическое усилие.

- a) Потребитель должен максимально эффективно и комфортно пользоваться элементами дизайна, прилагая минимум усилий.
- b) Минимизация повторяющихся действия.
- c) Минимизация необходимости применения продолжительного физического усилия со стороны пользователя.

7. Размер и пространство для доступа и использования.

Размер и пространство должны быть обеспечены для удобного подхода, доступа и использования продукта любым пользователем, не зависимо от его роста, фигуры, подвижности и возраста.

- a) Видимость важных элементов для любого пользователя.
- b) Легкий доступ ко всем важным элементам для любого пользователя в положении сидя или стоя.
- c) Достаточное место для использования вспомогательных средств или сопровождающего.

Универсальный дизайн является залогом комфортной жизни для всех категорий граждан [37].

При выборе гостиниц и других средств размещения туроператор должен учитывать наличие в них лифтов, пандусов и специально оборудованных номеров для проживания, иметь услуги, позволяющие гостям выполнять ежедневные задачи с полной автономией, уединением и комфортом. Объекты туристской индустрии (средства размещения, предприятия питания, музеи, физкультурно-оздоровительные и др.), должны быть так же оснащены пандусами, туалетами для инвалидов, обеспечивать беспрепятственность подъезда и перемещения по их территории, а также внутри зданий и сооружений.

В Европе элементы туристской инфраструктуры адаптированы в Германии и Чехии на 95%, в Испании на 90%, во Франции на 85%, в Финляндии на 70%, Греции и Венгрии на 65% (приложение А).

Ежегодно, в рамках конференции «Европейский день инвалидов» в Брюсселе, проводится премия Access City Award, на которой награждаются наиболее доступные города Европы. В разное время победителями премии становились: Авилав (Испания), Зальцбург (Австрия), Берлин (Германия), Гетеборг (Швеция), Бурос (Швеция), Честер (Великобритания), Милан (Италия). Всего в рамках премии были награждены 42 города.

Первым опытом создания в России города с доступной средой, стал олимпийский Сочи. При подготовке к Олимпиаде все значимые объекты были оборудованы пандусами, лестницы были оснащены механизированными подъемниками и специальными поручнями. Двери общественных зданий были оборудованы кнопками вызова персонала и специальными наклейками. Парк «Ривьера» был оборудован тактильными дорожками. На его территории появились информационные схемы и стенды, указатели с маркировкой шрифтом Брайля. Был открыт пляж для инвалидов-колясочников, с доступом к морю. Появились гостиницы с номерами, оборудованными под потребности людей с ограничениями здоровья. Для инвалидов-спортсменов были возведены две комфортабельные Паралимпийские деревни. Преобразования гостиниц, обустройство специализированными номерами, пандусами на входах, широкими лифтами, парковками произошли в рамках реализации 11 проекта «Безбарьерная среда». Развлекательные центры, учреждения культуры, музеи были переоборудованы с учетом требований доступности (приложение Б).

Важное значение для предоставления инклюзивных туров имеет наличие отелей, отвечающих потребностям туристов. Как правило, к ним относятся отели крупных сетей, предоставляющие свои услуги в разных странах мира.

В Европе среди таких сетей можно отметить Scandic Hotels. Это гостиничная сеть, которая реализовала концепцию дизайна, таким образом, что он отвечает потребностям любого человека с ограниченными возможностями. Учитывая, что каждая инвалидность требует разные особенности оформления

дизайна, сеть Scandic установила общий стандарт из 101 показателя доступности, которые применяются ко всем гостиницам в сети. Принятые меры по обеспечению доступности нацелены, во-первых, на более чем 50 миллионов человек в Европе, которые имеют инвалидность и на пожилых граждан, а, во-вторых, на предоставление рабочих мест людям с ограниченными возможностями.

Scandic Hotels - сеть отелей, базирующаяся в Стокгольме, с ее основными отелями на севере Европы. В 10 странах присутствует, в общей сложности 160 отелей. Целью Scandic является предоставление качественных помещений с высоким уровнем обслуживания и удобств для отдыха, бизнеса или семейного отдыха.

Прямое отношение Scandic Hotels к созданию безбарьерной среды началось в 2003 году. Тогда Магнус Берглунд, шеф-повар в скандинавской цепи, находился в больничном листе из-за мышечной болезни в течение пяти лет. Когда он смог снова начать работать, он связался со своим бывшим работодателем и рассказал идеи о том, как сеть отелей может улучшить свою доступность и использовать ее для получения конкурентного преимущества.

ILUNION Hotels – это испанская сеть отелей, созданная в 1988 году. В настоящее время сеть имеет 22 отеля. Основная цель этой компании - предоставить отели с универсальной доступностью, чтобы все клиенты, с ограничениями или без них, могли использовать как окружающую их среду, так и услуги отелей.

Компанией регулярно проводится полная диагностика каждого отеля, на основе которой разрабатывается план действий и мероприятия, направленных на то, чтобы все помещения отеля были комфортны для использования. Это единственная гостиничная сеть в Испании, которая внедрила универсальный дизайн и стремится к постоянному совершенствованию. А также доказывает, что доступность совместима с современным и привлекательным дизайном. Все сотрудники группы отелей

прошли обучение по вопросам доступности, чтобы предложить квалифицированные и высококачественные услуги для своих клиентов.

Параллельно в персонал сети отелей входит несколько человек с ограниченными возможностями. ILUNION Suites и ILUNION Hotel Valencia 3 являются первыми отелями сети и имеют более 70% сотрудников с ограниченными возможностями.

В США, благодаря Акту об устранении архитектурных барьеров и Акту об инвалидах, практически все объекты инфраструктуры, в том числе гостиницы, адаптированы под использование лицами, с ограниченными возможностями. Крупные гостиничные сети стараются придерживаться не только американских но и международных стандартов, так как многие из них имеют бизнес за рубежом и стараются поддерживать свой имидж. Принципы универсальной доступной среды соблюдаются во всех отелях вне зависимости от того, где они находятся.

Hilton Worldwide — американская компания, владеющая и управляющая сетями отелей и курортов. Бренды, принадлежащие компании, объединяют более чем 5200 отелей в 105 странах и включают такие сети, как Hilton Hotels & Resorts, Conrad Hotels & Resorts, Double Tree by Hilton, Waldorf Astoria Hotels & Resorts, Embassy Suites Hotels, Hilton Garden Inn, Hampton Hotels, Home2 Suites by Hilton, Hilton Grand Vacations, Homewood Suites by Hilton.

За пределами США Hilton Worldwide развивает шесть брендов, которые можно разделить на четыре категории: экономичный сектор — Hampton by Hilton; средне-ценовой сектор — Hilton Garden Inn; сектор высшего класса, где представлены Double Tree by Hilton и Hilton Hotels and Resorts; сектор люкс — Conrad Hotels & Resorts и Waldorf Astoria Hotels & Resorts. Все сети отелей, вне зависимости от того к какой категории они относятся, отвечают стандартам универсального дизайна. Благодаря тому, что они рассчитаны на разные ценовые категории, инвалиды с разным уровнем дохода могут использовать их.

Так же, среди американских компаний можно выделить Marriott International. Одной из ведущих мировых компаний по управлению гостиничными сетями, принадлежит более 6000 отелей в 122 странах. Среди сетей, принадлежащих компании Marriott Hotels, Courtyard, Sheraton, Residence Inn, Westin, Fairfield Inn & Suites, Renaissance Hotels, SpringHill Suites, Four Points, TownePlace Suites, Le Méridien, The Ritz-Carlton, Autograph Collection Hotels, Aloft Hotels и другие. Все они так же отвечают потребностям маломобильных групп.

В России в 2016 году были внесены поправки к СП 59.13330 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», в соответствии с которыми, в гостиницах, мотелях, пансионатах, кемпингах и т.п. планировку и оборудование 5% жилых номеров следует предусматривать с учетом потребностей инвалидов. До этого момента, на территории России, подходящий номерной фонд был доступен только в крупных иностранных сетях отелей.

На данный момент из российских гостиничных сетей предоставляющих номера для маломобильных групп населения можно выделить Amaks Hotels & Resorts. Гостиничная сеть, основанная в 2002 году, управляет 24 гостиницами и четырьмя курортными комплексами в России и Белоруссии.

В Azimut Hotels, основанную в 2004 году, так же входит 24 гостиницы, предоставляющие номера для инвалидов. Отели сети расположены в России, Германии и Австрии.

Анализ требований к инфраструктуре показал, что для разработки инклюзивных туров необходимы отели, отвечающие стандартам универсального дизайна. На данный момент большая часть гостиниц с номерами для инвалидов предоставляется крупными компаниями США, такими как Hilton Worldwide и Marriott International, которые имеют отели по всему миру и предоставляют свои услуги, рассчитанные на разный доход людей с ограниченными возможностями.

2.1.3. Требования к транспортной доступности

При организации инклюзивного тура, как и любого другого, в зависимости от его программы, используются различные виды транспорта: автобусы туристского класса, железнодорожные и авиационные средства передвижения, речные и морские виды пассажирского транспорта, а также виды легкового автотранспорта.

Однако к транспортному средству предъявляется ряд требований для обеспечения безопасности и комфорта. Необходимо учитывать, что для инвалидов, имеющих явно выраженные физические ограничения (нарушения функций опоры и передвижения, ориентации, координации), проблему составляют высокие подножки транспортных средств, ступеньки, узкие двери. В связи с этим, транспортные средства должны быть оборудованы специальными подъемниками, пандусами, дополнительными средствами безопасности, в частности поручнями, фиксаторами для кресел-колясок и т.д.

Важная информация должна дублироваться звуковым и зрительным сопровождением. Транспортное средство оснащается надписями, иной текстовой и графической информацией, выполненной крупным шрифтом, в том числе с применением рельефно-точечного шрифта Брайля

При передвижении по территории объекта транспортной инфраструктуры, предназначенного для обслуживания пассажиров, должна предоставляться помощь, в том числе при входе в транспортное средство и выходе из него, до места посадки в транспортное средство и от места высадки из него, при оформлении багажа, получении багажа.

Автобусы в США, согласно Закону о правах инвалидов, имеют специальные сидения, которые водитель может убрать, если в автобус садится инвалид в коляске. Для этого же автобусы оборудованы специальными подъемниками и пандусами для наклонного въезда. В обязанности водителя входит не только обеспечение посадки инвалидов в автобус, но и фиксация инвалидных колясок в самом автобусе. Станции метро оснащены лифтами. В

вагоне метро для инвалидов также предусмотрены 12 специальных мест. Аналогичное обслуживание и на железной дороге.

В каждом парке такси США должно быть от 20 до 40 микроавтобусов, оборудованных подъемниками. Инвалиды, в том числе женщины-инвалиды, получают специальные купоны для пользования такси.

В Европе, программа по внедрению доступных такси или Eurotaxi была разработана компанией ONCE и фондом при поддержке IMSERSO - Испанским институтом пожилых людей и социальных служб. Эта программа позволяет людям на инвалидных колясках ездить на такси без необходимости пересаживаться из кресла-коляски. Услуги такси являются ключевым элементом для удовлетворения потребностей «от двери до двери» в любых транспортных системах. Кроме того, такси является преимуществом для туризма, поскольку они позволяют получить доступ к местам за пределами традиционных маршрутов. В Испании идея введения доступных такси начала складываться примерно в 1980 году, когда коммерческие компании начали предлагать автомобили людям с параличом нижних конечностей. Эти транспортные средства включали технические изменения и адаптацию, такие как ручка на рулевом колесе и автоматическая коробка передач. Первый адаптированный автомобиль был выпущен на рынок в 1990 году. Проект Eurotaxi значительно вырос за последнее десятилетие благодаря техническим достижениям и новым моделям автомобилей, которые обеспечивают более легкую и универсальную адаптацию.

В рамках соглашений, подписанных между Фондом ONCE и IMSERSO, финансовая помощь была оказана водителям такси, которые хотели начать эксплуатацию доступных такси. Популярность доступных такси была обеспечена благодаря тому, что они приносят пользу всем: людям с постоянными или временными ограничениями, пожилым людям, людям с колясками, туристам с большим количеством багажа, которые нуждаются в просторном транспорте.

Странами Евросоюза принята Директива 2001/85/ЕС, в которой указано, что общественный транспорт должен иметь приспособления для возможности проезда в них людей с ограниченными возможностями. В соответствии со стандартами высота первой ступеньки в европейских автобусах не превышает 250 мм над дорогой, для инвалидных колясок оборудуется не менее четырех мест, автобусы оснащены пандусами.

Сегодня в странах Европы доступный общественный транспорт, пешеходные переходы без бордюров, пандусы к значимым объектам и соответствующее отношение к инвалидам в обществе. Лестницы в здания вокзалов дублируются пандусами, либо имеют плоские входы в здания, пешеходные пути имеют нормативные уклоны и сопряжения в местах пересечения с проезжей частью. Во всех аэропортах, железнодорожных вокзалах и большинстве станций метро имеются лифты, в частности для перехода с одной ветки метро на другую. Информация о прибытии поездов отображается на онлайн табло и дублируется громкоговорителями. Посадочные площадки в трамваи и поезда выровнены с полом салона, на остановки и поезда, имеющие междугороднее сообщение, оснащены туалетами, приспособленными для использования инвалидами.

В России с 2010 года в Москве и Санкт-Петербурге функционирует служба по организации перевозок людей с ограниченными физическими возможностями «Инватакси». Автомобили перевозчика оснащены специальной погрузочной площадкой, что делает его доступным инвалидам-колясочникам, не имеющим возможность передвигаться на обычных такси.

Из-за недоступности для инвалидов-колясочников общественного транспорта и такси, им проблематично добраться до нужного места даже в пределах одного города. Создатель «Инватакси» Роман Колпаков после автомобильной аварии потерял возможность ходить и смог передвигаться только в инвалидной коляске. Его поездки в медицинские учреждения были осложнены тем, что в Москве на тот момент не существовало службы социального такси, приходилось находить обычных извозчиков, сооружать

самодельные пандусы, убирать в машине сиденья, что было неудобно и дорого. Позднее Романа взял кредит и купил минивэн с подъемником для инвалидной коляски. По словам Романа, к ним стали обращаться знакомые с просьбами о помощи перевозки родных. Так появилась идея о создании такси для перевозок людей с ограниченными физическими возможностями. В 2011 году «Инватакси» по просьбе Паралимпийского комитета встретил в московских аэропортах паралимпийцев, прилетевших на вручение премии имени Елены Мухиной. В 2013 году Роман Колпаков получил гран-при в премии «Новая интеллигенция» газеты «Московские новости» и приглашение поучаствовать в экспедиции в ЮАР [16].

Помимо «Инватакси» инвалиды-колясочники могут воспользоваться услугами государственного Социальное такси. Однако «Социальное такси» не справляется с нагрузкой и бронирование выезда происходит в среднем за две недели до отправления, что предоставляет большие неудобства для маломобильных граждан.

На данный момент состояние общественного транспорта в России для использования его маломобильными группами населения, остается плачевным. Большинство Российских городов совершенно не приспособлено к безбарьерному передвижению. Это обусловлено отсутствием электроподъемных механизмов и пандусов в автобусах и троллейбусах. Кроме этого, проблему представляют бордюры, высота которых по законодательству не должна превышать 4 см, в то время как оптимальная высота въезда для инвалидных колясок составляет 1 см. Проблема доступности метрополитена в большей степени связана с доступностью самих станций, отсутствием лифтов и подъемных механизмов.

Анализ требований к транспортной инфраструктуре показал, что для людей с проблемами опорно-двигательного аппарата, использующих кресло-коляску, транспортные средства должны быть оснащены специальными подъемными механизмами или пандусами. В Европе и России все большую популярность приобретают специализированные компании такси, автомобили

которых позволяют ездить без необходимости пересаживаться из кресла-коляски. Однако численность таких компаний остается на достаточно низком уровне. Для удовлетворения потребностей всех маломобильных групп населения необходимо увеличивать численность таких компаний, либо перенимать опыт США, где специализированные автомобили есть в каждом парке такси.

2.2. Сравнительный анализ деятельности туроператоров по разработке инклюзивных туров в России и за рубежом

2.2.1. Анализ деятельности туроператоров по разработке инклюзивных туров в России

В жизни человека существует множество действий, которые совершаются без обдумывания и не представляют никаких сложностей. Однако, для человека с проблемами здоровья, например для колясочника, любая ступенька может стать непреодолимым препятствием. Именно поэтому планирование поездки предполагает тщательный поиск информации о пункте назначения и предлагаемых там услугах. Для людей с ограниченными возможностями важно иметь информацию о доступных природных и культурно-исторических ресурсах, которыми они могут наслаждаться.

Учитывая частое отсутствие информации, незаменимым ресурсом являются туристические агентства и туроператоры, которые предоставляют информацию обо всех видах туристических услуг и продуктов, удовлетворяющих строгим критериям доступности по разумной и конкурентоспособной цене по сравнению с другим туристическим рынком. Однако в настоящее время не так много агентств, специализирующихся на инклюзивных туристических предложениях. Это обусловлено тем, что специализированные услуги в туристических агентствах должны предоставляться высококвалифицированным персоналом, так как существует множество видов инвалидности и разных требований к ним.

В процессе разработки туристского продукта следует учитывать специальные нужды потребителя: доступность зданий, гостиниц, ресторанов, туркомплексов, объектов отдыха и развлечений для людей, пользующихся креслом-коляской (лифт, подъемник, пандус), особые нужды людей имеющих проблемы со слухом (световая сигнализация, сурдоперевод), нужды незрячих (звуковая сигнализация и т.д.) [13].

Такие требования предъявляются не только к туристскому продукту, но и ко всем объектам городской и жилой инфраструктуры. Они должны быть доступны не только туристу, но и любому человеку с физическими и сенсорными нарушениями. Во многих странах мира при строительстве гостиниц, ресторанов, банков, школ и других зданий учитываются требования стандартов, обеспечивающих доступность для всех. Тротуары имеют скошенный борт, входы зданий оборудованы пандусом или подъемником, установлены светофоры со звуковой сигнализацией для незрячих, в жилых помещениях для людей имеющих проблемы со слухом предусмотрена световая и зрительная информация.

В России инклюзивным туризмом занимается всего несколько туроператоров. В Москве это Национальный центр туризма для лиц с ограниченными возможностями «Инватур» и «Агентство ВЕЛЛ».

«Агентство ВЕЛЛ» организует экскурсии для инвалидов на территории Москвы, городов Подмосковья, поездки инвалидов по России и в другие страны. Активно развивает инклюзивный туризм; социальный туризм — туризм, полностью или частично осуществляемый за счёт бюджетных средств, средств государственных внебюджетных фондов, а также средств работодателей. Сервис включает: планирование доступного отдыха; экскурсионно-просветительские программы; оздоровительные туры; индивидуальные туры для инвалидов; туры выходного дня; групповые туры; круизы.

Национальный центр туризма для инвалидов «Инватур» организует экскурсии по Москве, Подмосковью, групповые туры в Санкт-Петербург, по Золотому кольцу, а также в Турцию, Грецию, США.

В Санкт-Петербурге с 2004 г. предоставлением инклюзивных туров занимается туристическая компания «Либерти». Это первая туристическая компания в России, предоставляющая инклюзивные туры. Кроме туров по Санкт-Петербургу, компания занимается организацией туров по

городам Золотого кольца России и некоторым другим городам, а также организует туры по Европе: Франции, Испании, Греции и т. д.

Компания «Либерти» на данный момент является единственной крупной компанией, занимающейся разработкой инклюзивных туров для иностранных туристов. Прибыль компания получает за счет продажи туров именно иностранным туристам с ОВЗ. Российским туристам туры предоставляются по себестоимости. Длительность туров от одного дня до недели. Ниже приведен пример тура от компании «Либерти».

День 1 – прибытие, заселение в гостиницу.

День 2 – обзорная экскурсия по городу с посещением музея-храма Спаса-на-крови и Петропавловской крепости (4 часа).

День 3 – экскурсия в Эрмитаж (3 часа).

День 4 – посещение Ботанического сада (3 часа).

День 5 – экскурсия в Пушкин (5 часов).

День 6 – свободный день.

День 7 – отъезд на вокзал/в аэропорт.

Как мы можем видеть, туристам предоставляется достаточно много свободного времени. Это связано с тем, что не все туристы с ОВЗ в состоянии выдержать более насыщенную программу. Так же по желанию туриста, может быть разработан индивидуальный тур.

Компания «Либерти» имеет сайт, адаптированный для четырех языков: французский, немецкий, русский и английский.

Для исследования доступности объектов инфраструктуры, туроператорами используется карты доступности. Среди них можно выделить сайт государственной программы «Доступная среда», который имеет карту доступности объектов. Поиск осуществляется по всем субъектам РФ, типу и названию учреждения. В поиске можно выбрать признак доступности объекта: для людей с нарушениями зрения, для людей с нарушениями слуха, для людей, передвигающихся на креслах-колясках и имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата.

Приложение «Карта доступности» можно использовать как на компьютере, так и на смартфоне, что удобно и для туроператоров и для туристов, которые находятся вне дома и вынуждены в пути искать подходящие маршруты.

Анализ деятельности туроператоров по разработке инклюзивных туров в России показал, что на данный момент существует всего два туроператора, занимающихся разработкой инклюзивных туров. Основную сложность в работе составляет ограниченное количество адаптированных объектов инфраструктуры, которые необходимо искать с помощью приложений. В то же время, для людей с ограниченными возможностями деятельность туроператоров является крайне важной, так как представляет собой один из немногих источников достоверной информации.

2.2.2. Анализ деятельности туроператоров по разработке инклюзивных туров за рубежом

Разработкой инклюзивных туров за рубежом занимаются как специализированные туроператоры, так и обычные.

Среди крупнейших туроператоров можно выделить Viajes Accesibles, который является торговой маркой Viajes 2000, Испанского туристического агентства, которое организует все виды туристических услуг: проживание в гостиницах, билеты на самолет или поезд, экскурсии, билеты в музеи или спектакли, как для частных лиц, так и для групп.

Чтобы оперативно реагировать на новые потребности туристов, Viajes 2000 запустил доступный поиск бронирования отелей не только в Испании, но и в других странах. Компания предоставляет людям с ограниченными возможностями легкий доступ поиска и бронирования отелей, имеющих все условия для их размещения. Поисковая система предлагает доступный механизм бронирования отелей, который разработан для обеспечения полностью самостоятельного онлайн-бронирования для лиц с визуальными, моторными, сенсорными и другими ограниченными возможностями. Это

достигнуто благодаря тому, что поисковая система Viajes 2000 имеет функции, которые отличает ее от любых других веб-сайтов в этом секторе. Его наиболее выдающиеся особенности:

1. Тип шрифта, цвет и фон определены в таблице стилей, чтобы пользователи могли отрегулировать текст по своим предпочтениям;
2. Размер шрифта можно увеличить или уменьшить с помощью параметров браузера;
3. Используемые коды HTML и CSS настраиваются на формальные грамматики, чтобы гарантировать, что содержимое отображается правильно в разных браузерах.
4. Доступные продукты и услуги: Viajes 2000 предлагает своим клиентам возможность бронирование отелей с полностью доступной средой;
5. Сайт содержит раздел «Выдающиеся доступные учреждения», с информацией о доступность этих учреждений и возможность фильтрации по типу или области.

Чтобы гарантировать точность этой информации, команда экспертов Vajes 2000 и их сотрудники ранее посещали каждый из представленных на сайте отелей для сертификации и предоставления этой информации. В своих программах социального отдыха компания предлагает следующие услуги:

1. Полная коммуникация с турагентом для решения любых возможных инцидентов;
2. Гарантированное адаптированное жилье и транспорт;
3. Помощь при выезде, для групп в аэропортах и на вокзалах;
4. Контроль качества посредством опросов руководителей групп для оценки услуг;
5. 24-часовое обслуживание в случае возникновения каких-либо непредвиденных обстоятельств.

Благодаря целому спектру услуг для людей с ограниченными возможностями, в компанию обращаются тысячи туристов со всего мира.

Так же внимания заслуживает Словенский Институт и туристическое агентство PREMIKI. Он представляет собой коллекцию различных европейских проектов, возглавляемых Ассоциацией психического здоровья Словении. Агентство Premiki предлагает услуги по содействию туристическим компаниям в создании инклюзивных туров. Инициатива началась в ходе реализации первых двух проектов, когда необходимость улучшить доступность туризма в Словении стала ясной. По этой причине было создано туристическое агентство для привлечения туристов с ограниченными возможностями. В 2011 году Словенская ассоциация психического здоровья была удостоена премии UNWTO Ulysses за Инновации в неправительственных организациях, благодаря развитию проекта Premiki. Следует подчеркнуть, что с 2012 года в агентстве работают 5 сотрудников с ограниченными возможностями, а вся прибыль этого учреждения, помимо эксплуатационных расходов, используется для разработки инклюзивных туров в Словении и интеграции на рынок труда людей с инвалидностью.

TUI (Touristik Union International) – одна из крупнейших в мире, и самая большая в Германии туристическая компания. Владеет туристическими агентствами, отелями, авиакомпаниями, круизными судами и туроператорами. Компания регулярно выпускает массивные справочные издания «Информация для инвалидов и сопровождающих лиц». В нем можно найти информацию, о том, в каких местах отдыха учтены потребности глухих и слепых в проводниковых и информационных системах, где взять на прокат дом на колесах, приспособленный для инвалидов, где в местах отдыха имеются центры диализа, какие лестницы в гостиницах и т.д

Accessible Journeys является туроператором США, занимающимся предоставлением туров исключительно для инвалидов-колясочников и членов их семей, и работает, в большей степени, на предоставление выездных групповых и индивидуальных туров. Компания предоставляет туры в Перу, Чили, Бразилию, Аргентину, Филиппины, Ирландию, Великобританию, Францию, Германию, Голландию, Скандинавию, Россию, Израиль, Индию,

Китай, Японию, страны Африки, а также предоставляет круизные туры. Accessible Journeys обеспечивает своим клиентам оборудованные под кресла-коляски автобусы, проживание в отелях, с безбарьерной средой, путеводители с картами доступных достопримечательностей и инфраструктурных объектов, страхование, языковую поддержку 24/7, услуги гидов и индивидуальных помощников и многое другое.

С 1988 года в США начал свою деятельность туроператор Access Tours. Это некоммерческая организация, предоставляющая инклюзивные турпакеты, в большей степени для инвалидов-колясочников для отдыха на американском Западе. Размеры туристических групп невелики, как правило, ограничивается 10 человек, темп расслабленный, компания дружелюбная. Ниже приведен стандартный тур компании Access Tours.

День 1 – Прибытие в Сан-Диего, штат Калифорния. Доступный трансфер до отеля. Остановка в 4 часа ночи.

День 2 – посещение национального памятника Кабрильо, посещение Государственного исторического парка.

День 3 – посещение парк диких животных Эскондидо, посещение Sea World - морского парка приключений с шоу, встречи с морскими обитателями.

День 4 – отправление в Лос-Анджелес. Остановки в садах Сан-Хуан-Капистрано.

День 5 – посещение музея Ла-Бре-Тар-ямы. Затем Музея Дж. Поля Гетти.

День 6 – Голливуд! Посещение Warner Brothers Studio Tour, прощальный ужин.

День 7 – Отъезд.

Передвижение между достопримечательностями происходит на мини-автобусах с подъемниками для инвалидных колясок и большими окнами. Также туроператор предоставляет трансфер из аэропорта в гостиницу и обратно.

Для организации подобных туров используются сайты о доступном туризме разных городов Европы и США. В Европе одновременно с общеевропейским порталом о доступном туризме (www.accessibleurope.com), многие страны разработали собственные сайты о доступности туристических объектов их страны: Великобритания (disabledgo.com), Италия (accessibleitaly.com), Франция (accessiblefrance.com).

Анализ деятельности туроператоров по разработке инклюзивных туров за рубежом показал, что на данный момент уровень развития туризма для лиц с ограниченными возможностями в Европе и США выше чем в России. Разработкой инклюзивных туров занимаются не только специализированные туроператоры, но и туроператоры, предоставляющие стандартные туры. Многие компании обращаются за повышением квалификации для осуществления разработки инклюзивных туров, создают справочники для своих сотрудников, субагентов и туристов. Для увеличения в России количества компаний, предоставляющих туры для людей с ОВЗ, необходимо перенимать опыт западных коллег не только по созданию инфраструктуры, но и по разработке туров, повышению квалификации кадров, их обучению в проектировании туров и предоставлении услуг людям с ограниченными возможностями здоровья.

Глава 3. РАЗРАБОТКА ИНКЛЮЗИВНОГО ТУРА ДЛЯ ООО «СТК-ТУР»

3.1. Общая характеристика ООО «СТК-ТУР»

3.1.1. Общие сведения об ООО «СТК-ТУР»

Общество с ограниченной ответственностью «СТК-ТУР» открылось в 2002 года. Юридический адрес 650066, г. Кемерово, Пионерский б-р, 14-47.

В настоящее время туристическая компания ООО «СТК-ТУР» представляет следующий спектр услуг: авиабилеты на все направления, туризм в России и за рубежом (туры индивидуальные, бизнес-туры, вип-туры, круизы, лечение санаторно-курортное, отдых детский, отдых на море, туры автобусные по Европе, туры экзотические, туры экскурсионные, туры языковые для взрослых и детей, шоп-туры, маршруты горнолыжные, маршруты конные, маршруты пешие, маршруты комбинированные, сплавы по горным рекам, джип-сафари, альпинизм, собственные туры в горный Алтай, на озеро Яровое, озеро Шира, озеро Телецкое, и в Шерегеш)

Для предоставления клиентам максимального спектра туристических услуг, ООО «СТК-ТУР» сотрудничает со следующими туроператорами:

1. Coral Travel
2. Pegas Touristik
3. ANEX Tour
4. Sunmar Tour
5. ТурТрансВояж
6. Амиго-Турс
7. Библио-Глобус
8. Intourist
9. Tez Tour
10. Натали Турс
11. Дельфин
12. DSBW
13. TUI

14. INTRAWEL STOLESHNIKI
15. Solvex
16. Глобус-тур
17. Пакс
18. BSI GROUP
19. DSBWD
20. KMP GROUP
21. Astravel
22. Роза ветров
23. Русский экспресс
24. Vedi tour GROUP
25. Алеан
26. PAC GROUP
27. ICS GROUP
28. Ванд интернэшнл тур
29. DANKO Travel Company
30. VIZIT Europe

Результатом продуктивной работы с партнерами является эффективная реализация турпакетов и обеспечение оптимально гибких и удобных условий для клиентов.

Сотрудничество с большим количеством туроператоров позволяет предлагать клиентам эксклюзивные туры, и удовлетворять потребности самых требовательных клиентов. Работа с потребителями ведется в состоянии постоянного контакта, осуществляется как из офиса: встречи, электронная почта, телефонные разговоры, так и в любое другое приемлемое время по мобильному телефону.

Компания ООО «СТК-ТУР» сотрудничает с турагентствами Кемеровской, Томской, Омской, Новосибирской областей и Красноярского края, которые занимаются реализацией туров компании в горный Алтай, на озеро Яровое, озеро Шира, озеро Телецкое, в Шерегеш. Помимо этого, ООО

«СТК-ТУР» занимается оформлением туров для турагентов Кемеровской, Томской и Новосибирской областей, с которыми заключен субагентский договор.

Для наибольшего удобства, компания сотрудничает с Альфа-Банком и ОТП Банком, которые предоставляют клиентам компании ООО «СТК-ТУР» кредиты на туры. Так же ООО «СТК-ТУР» предоставляет своим клиентам возможность покупки тура в рассрочку на период до 6 месяцев, при первоначальном взносе 10% от общей стоимости тура и с окончательным расчетом не позднее чем за 21 день до даты отправления.

Суммируя все вышесказанное, можно отметить, что благодаря наличию большого количества партнеров в лице туроператоров, турагентов и банков, компания предоставляет максимально широкий спектр услуг своим клиентам, а так же имеет возможность предоставлять рассрочку на туры.

3.1.2. Анализ организационной структуры ООО «СТК-ТУР»

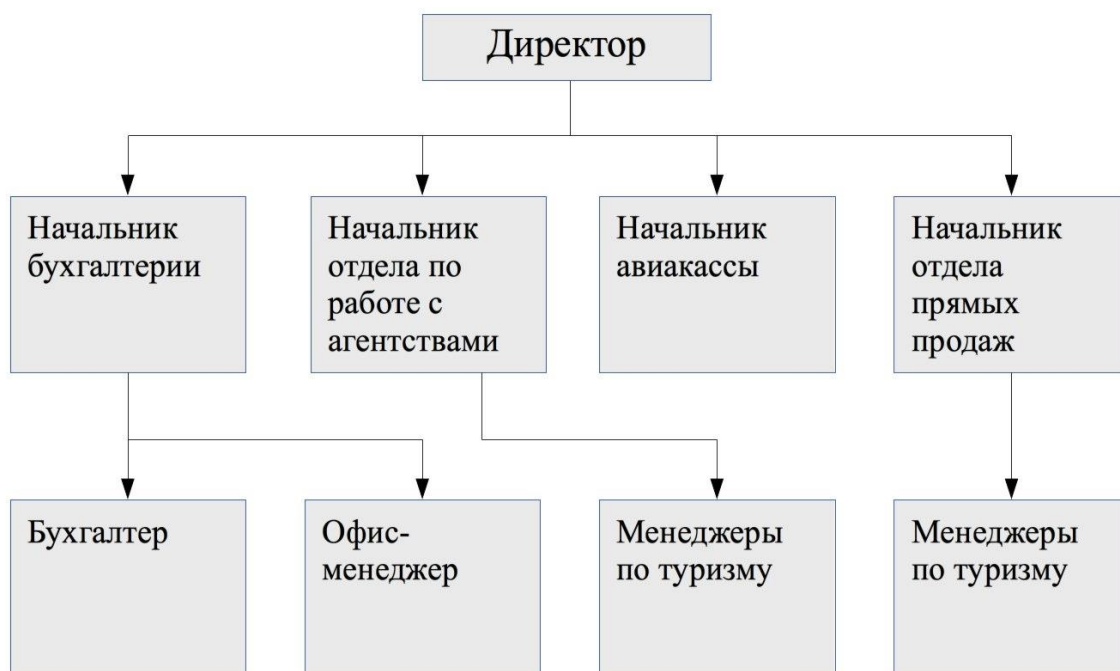


Рис. 2 – Линейная организационно-управленческая структура

Туристическая компания ООО «СТК-ТУР» имеет одного учредителя – Усову Елену Владимировну, которая выполняет функции директора. В компании 4 отдела: бухгалтерия, отдел по работе с агентствами, авиакасса и отдел прямых продаж.

Бухгалтерия представлена главным бухгалтером, который является начальником отдела. У него в подчинении бухгалтер и офис-менеджер.

Отдел по работе с агентствами представлен начальником отдела, у которого в подчинении находятся 2 человека. В прямые обязанности сотрудников отдела входит формирование туров по России, обработка заявок на бронирование туров от субагентов, оформление виз.

Авиакасса представлена одним сотрудником, который является начальником отдела. В его обязанности входит выписка авиабилетов для физических и юридических лиц, составление отчета по проданным авиабилетам.

Отдел прямых продаж представлен начальником отдела, у которого в подчинении 4 менеджера по туризму. Данный отдел занимается реализацией туров физическим лицам.

Высшим органом управления является директор. Каждый сотрудник компании ответственно подходит к исполнению своих должностных обязанностей, так как контроль осуществляется начальниками отделов и директором предприятия. При возникновении трудностей и спорных ситуаций, вопросы решаются оперативно, так как в данной структуре происходит постоянная связь между подчиненными руководством.

Анализ организационно-управленческой структуры показал, что в данном случае линейная организационная структура является наиболее оптимальным решением для предприятия, так как количество сотрудников не требует создания большого количества отделов и руководителей. Благодаря тесным связям повышается уровень ответственности за проделанную работу, а так же имеется возможность быстро решать возникающие проблемы с руководителем.

3.1.3. SWOT-анализ ООО «СТК-ТУР»

На основании интервью с директором ООО «СТК-ТУР», мной были выявлены сильные и слабые стороны предприятия, а так же внешние возможности и угрозы для развития.

Таблица 1 – SWOT – анализ ООО «СТК-ТУР»

Сильные стороны	Слабые стороны
<ol style="list-style-type: none"> 1. Высокий уровень квалификации кадров. 2. Большая клиентская база. 3. Широкая линейка туристических направлений. 4. Расположение офиса. 5. Собственный сайт и страницы в ВКонтakte, Одноклассниках и Instagram. 6. Наличие возможности предоставления кредитов на туры через Альфа-Банк и ОТП Банк. 7. Наличие финансовых ресурсов, в том числе на открытие нового офиса и предоставление рассрочек на туры. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Версия сайта не адаптирована под планшеты. 2. Нет мониторинга количества поступивших заявок на туры и процента их продажи. 3. Сфера туроператорской деятельности ограничивается внутренним туризмом, в то время как можно дополнительно оформить международный въездной.
Возможности	Угрозы
<ol style="list-style-type: none"> 1. Развитие внутреннего туризма. 2. Повышение уровня жизни населения. 3. Обслуживание дополнительных групп потребителей. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Выход на рынок новых конкурентов. 2. Повышение цен на туристические услуги. 3. Страх клиентов перед возможностью

	<p>террористических актов.</p> <p>4. Изменение курса валют.</p> <p>5. Изменение визового режима.</p> <p>6. Запрет государства на туры в определенные страны.</p>
--	--

SWOT – анализ предприятия показал, что существуют факторы, ограничивающие стратегическое развитие. В случае выхода на рынок новых конкурентов, имеющих сайт, адаптированный под планшет, компания может потерять клиентов, которые воспользуются более доступным интерфейсом сайта конкурентов. В то же время, отсутствие мониторинга количества поступивших заявок на туры и процента их продажи не позволит своевременно выявить проблемные стороны, что подтолкнёт к уходу клиентов к конкурентам.

Одновременно с этим у туроператора существует ряд преимуществ, позволяющих нивелировать угрозы. Широкая линейка туристических направлений, позволяет найти варианты отдыха на альтернативные направления, в случае если произойдет запрет посещения определенной страны, изменение визового режима или возникнет террористическая угроза в одном из туристических направлений. Наличие возможности предоставления кредитов и рассрочек на туры позволяет сгладить убытки от изменения курса валют и повышения цен на туристические услуги. Таким образом, сильные стороны предприятия позволяют снизить роль внешних угроз.

Однако, продвижение предприятия на рынке туристических услуг невозможно без стратегии развития и преобразования компании. Развитие внутреннего туризма позволит разрабатывать новые туры, которые будут реализовываться с помощью большой клиентской базы. Наличие возможности предоставления кредитов на туры с помощью Альфа-Банка и ОТП Банка, а также предоставления рассрочки, дает конкурентное преимущество перед другими туроператорами и турагентами.

Наличие финансовых ресурсов позволит компании начать обслуживание дополнительных групп туристов. В частности, заняться разработкой туров для

туристов с ограниченными возможностями. На данный момент сфера туроператорской деятельности компании ограничивается внутренним туризмом, в то время как можно без финансовых затрат оформить международный въездной туризм. Однако в таком случае возникает необходимость предоставления иностранным туристам уникальных туров. Как известно, на данный момент в России всего несколько туроператоров занимается разработкой инклюзивных туров. Это связано с тем, что доступность инфраструктуры страны для лиц с ОВЗ находится на крайне низком уровне. Поэтому, для разработки инклюзивных туров необходим высокий уровень квалификации кадров, способных предоставить качественные услуги. На данный момент в России нет компаний, которые обучали бы разработку данных туров. Поэтому, единственной возможностью повысить уровень квалификации сотрудников – это разработать инклюзивный тур. В связи с тем, что уровень дохода российских туристов с ОВЗ является достаточно низким, для апробирования инклюзивного тура потребуется финансирование со стороны туроператора. Таким образом, разработка инклюзивного тура станет не только способом продвижения и развития предприятия, но и решит более глобальные социальные проблемы общества. Наличие финансовых ресурсов компании позволит реализовать социальное направление туроператорской деятельности по разработке и внедрению инновационных решений проблем общества, связанных с социализацией туристов с ограниченными возможностями. Благодаря финансированию туров для туристов с ОВЗ, туроператор сможет сформировать собственный имидж.

Таким образом, SWOT – анализ предприятия показал, что фактором, ограничивающим стратегическое развитие является сайт, не адаптированный под планшет, в связи с чем, при выходе на рынок новых конкурентов с адаптированным интерфейсом сайта, компания может потерять клиентов. Кроме этого, у туроператора существует ряд преимуществ, позволяющих нивелировать угрозы. К ним относятся широкая линейка туристических направлений, наличие возможности предоставления кредитов и рассрочек на

туры. На основе анализа была разработана стратегия развития, которая заключается в разработке инклюзивных туров для маломобильных категорий граждан, что позволит компании предложить иностранным туристам уникальные турпродукты, осуществив выход на рынок международного въездного туризма. Такой шаг позволит сформировать имидж компании для сотрудничества и финансирования государственными органами власти, благотворительными организациями, получения грантов для осуществления социально значимого направления туроператорской деятельности.

3.2. Разработка инклюзивного тура

3.2.1. Определение целевой аудитории тура и значения туров в социализации туристов с ОВЗ

На основе экспертного интервью с председателем Кемеровской Областной Организации Всероссийского Общества Инвалидов Шмаковой Валентиной Ивановной было определено, что наиболее необходимыми являются туры для инвалидов-колясочников. Проблема этой группы населения заключается в том, что доступность объектов инфраструктуры Кемеровской области является крайне низкой. Это связано с несколькими проблемами. Во-первых, отсутствуют подъемные механизмы у транспортных средств, что исключает возможность перемещения по городу на дальние расстояния или выезд за город. Во-вторых, отсутствуют пандусы у большей части объектов показа и размещения. Таким образом, даже если человек, использующий инвалидную коляску, вызовет себе такси чтобы отправиться на экскурсию или в тур в соседний город, то не сможет посетить достопримечательности и разместиться в отеле. Кроме этого, отсутствует какая-либо справочная литература по доступности объектов. Существуют «Карты доступности» объектов инфраструктуры, однако за пределами Москвы, Санкт-Петербурга и Сочи, информации остается крайне мало. А если она есть, то зачастую является не полной. То есть сам объект может быть оборудован пандусом, однако двери являются слишком узкими для въезда, имеют высокие пороги или подъезд к

самому зданию невозможен в связи с наличием высоких бордюров рядом со зданием. То есть часто инфраструктура доступна только частично, что не позволяет передвигаться по городу. В-третьих, существует много объектов инфраструктуры, доступность которых закреплена документально, однако не соответствует реальным требованиям людей с ОВЗ. Обычно это оснащение помещений пандусами, угол наклона которых не позволяет даже заехать на него. В-четвертых, самой большой проблемой остается отсутствие лифтов и пандусов в домах проживания инвалидов-колясочников. Это не просто создает проблему в передвижении, но делает человека фактически отрезанным от внешнего мира. Если люди имеющие проблемы со слухом или зрением могут выйти из дома и контактировать с внешним миром, то инвалиды-колясочники крайне редко имеют такую возможность. Что крайне негативно сказывается на их психическом и эмоциональном состоянии. Именно поэтому вопрос социализации инвалидов-колясочников стоит наиболее остро. Данная группа людей больше других нуждается в возможности социализации, общении с внешним миром. Тур из нескольких дней является поворотным моментом жизни таких людей, так как кардинально меняет кругозор человека, его психическое и эмоциональное состояние. Для таких людей все, что с ними происходит в новинку: они впервые летают на самолетах, впервые ездят по живописным улочкам и проспектам, впервые посещают музеи, театры, могут видеть вблизи картины художников и т.д. То, что обычным туристам кажется обыденным и на что даже не обращается внимания, для этой категории людей является невероятным и интересным. Возможность живого общения с людьми, не являющимися членами их семьи, способствует туристам с ОВЗ проявить себя как личность, знакомиться с интересными людьми, заводить друзей.

Следует отметить, что не все туристы с проблемами опорно-двигательного аппарата нуждаются в сопровождающем. Многие инвалиды-колясочники в состоянии сами себя обслужить, однако наличие даже незначительных барьеров в инфраструктуре может ограничить их возможность передвижения. Поэтому для двух туристов необходим минимум один

сопровождающий, который сможет оперативно помочь решить возникшие проблемы.

В соответствии с ГОСТ 32613-2014 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования.» данный тур будет разработан для туристов 1-й категории: туристы с ограниченными физическими возможностями передвижения (инвалиды-колясочники).

Мнение Шмаковой Валентины Ивановны разделяют и другие специалисты в области инклюзивного туризма. По мнению Скотта Райна, одного из пропагандистов и основоположников доступного туризма, «Инклюзивный туризм – это, туризм, доступный для всех, независимо от постоянных или временных ограничений физических возможностей, и это, прежде всего, социальная интеграция»

Шамсутдинова Д.В. считает, что: «Туротерапия – одна из важнейших социализирующих технологий социально – культурной деятельности молодых инвалидов, основой которой являются различные виды туризма: путешествия, походы, экскурсии, выезды. Туризм создаёт сферу полноценного общения, развития физических возможностей, расширения кругозора, выработки позитивной установки, и возможности установления новых социальных контактов. Участвуя в туристических поездках, экскурсиях молодые инвалиды узнают историю края, обычаи и традиции, создают фото и видеоматериалы о прошедших событиях. Целью организации такого отдыха для молодых инвалидов является восстановление индивидуальной и социальной ценности человека, имеющего нарушения здоровья, использование условий загородного отдыха для его оздоровления и закаливания».

В своих трудах Зиатдинова Г. Р. говорит, что: «Значительные социализирующие возможности заложены в социально-культурной деятельности, которая способна компенсировать дефициты социализации других институтов и социально-психологических сред, и прежде всего семьи, школы, коррекционных учреждений. Возможности социально-культурной

деятельности обусловлены ее самодеятельной природой и творческим характером, позволяющим дополнить процесс социализации условиями самореализации личности. Однако данный аспект проблемы слабо разработан в специальной литературе, что обусловлено традиционной трактовкой социально-культурной деятельности преимущественно как средства самореализации и рекреации и недооценкой ее социализирующих потенциалов. На практике социализирующие и самореализационные возможности социально-культурной деятельности по отношению к инвалидам реализуются не в полной мере, как в силу специфичных барьеров, вызванных различными типами дефектов, так и по причине несоответствия содержания деятельности запросам и интересам, отсутствия развивающих форм культурно-досуговой деятельности, специально предназначенных для решения проблем, обусловленных дефектом и способных компенсировать его последствия».

Таким образом, культурно – познавательный туризм является эффективным средством социализации, которое рекомендуется инвалиду в программе его реабилитации и интеграции в общественную жизнь, для компенсации нарушенных или утраченных функций. Участие в групповых инклюзивных турах способствует повышению эмоционального тонуса, социальных коммуникаций, социальному включению инвалидов, что носит для людей с ограниченными возможностями здоровья важный социализирующий характер.

3.2.2. Туристские ресурсы г. Санкт-Петербурга в свете развития инклюзивного туризма

На данный момент в Сибири не существует туроператоров, разрабатывающих туры для лиц с ограниченными возможностями. Это обусловлено тем, что элементы туристской инфраструктуры в России практически не адаптированы под возможности таких туристов. В то же время растущий процент людей с ОВЗ заставляет задумываться о развитии инклюзивного туризма.

Санкт-Петербург является вторым после Москвы по величине город Российской Федерации. Санкт-Петербург имеет богатую историю и считается одним из самых благоприятных городов для развития культурно-познавательного туризма. В городе находится более 80 музеев, 100 театров, множество галерей, музыкальных клубов и арт-кафе. Петербург по праву считается культурной столицей России. Особый шарм придают Петербургу белые ночи. Город расположен на 42 островах, которые связывают около трехсот мостов. К сожалению, как и другие города России, Санкт-Петербург остается малодоступным для туристов на инвалидной коляске. Однако с помощью программы «Доступная среда» предпринимаются шаги в сторону решения данных проблем. Существует ряд объектов культуры, доступных для посещения туристами, использующими инвалидные коляски. С помощью сайтов «Доступная среда», приложения «Карта доступности» и интернет-сайтов были определены объекты культуры, доступные людям с ОВЗ.

Государственный Эрмитаж.

Вход в Эрмитаж по пандусу осуществляется со двора. Внутри расположены два лифта:

1. в Расстрелиевской галерее, воспользовавшись которым, вы попадете к галерее парадных залов, где находится начало экскурсионного маршрута.
2. у Комендантского выхода. Этот лифт удобен для подъема на третий этаж, где располагаются картины импрессионистов.

Необходимо учитывать, что в Эрмитаже множество перепадов в уровнях первого этажа, однако на лестницах установлены подъемные устройства. Туалет для инвалидов располагается у главной лестницы на первом этаже.

Государственный Русский музей.

Русский музей состоит из двух корпусов: Росси, который является главным зданием и Бенуа. В Росси находится основная экспозиция, однако подъемные устройства не функционируют. Доступным для людей с ОВЗ является только корпус Бенуа, в котором располагается продолжение основной

экспозиции и временные выставки. В нем есть пандусы и лифт, но отсутствует туалет для инвалидов. Вход в корпус со стороны канала Грибоедова.

Петропавловская крепость.

Крепость сама по себе устроена без особых препятствий. Вход через узкую плиточную дорожку, которая идет по территории крепости от стоянки автобусов к Петропавловскому собору и далее. Из музейных зданий доступен только Петропавловский собор. Въезд в него с правой стороны главного входа. Специализированный туалет располагается справа от собора, около сувенирных ларьков.

Спас-на-крови.

Церковь Спаса-на-крови прекрасна, но полудоступна. На входе установлены две аппарели, которые подходят не для всех типов колясок.

Сампсониевский собор.

Собор не так известен, как Петропавловский, но возраст и убранство не уступает Петропавловскому. Входить в собор следует с правой стороны, с бокового входа.

Музей истории религии.

Музей истории религии – это бывший музей религии и атеизма, переехавший из Казанского собора в старинное здание напротив главпочтамта. Музей оснащен подъемным устройством. Кроме постоянной экспозиции имеет Серебряную кладовую.

Исаакиевский собор.

Исаакиевский собор официально является музеем и приспособлен для туристов на инвалидных колясках. У входа и выхода из собора установлены пандусы для инвалидных колясок.

Казанский собор.

Казанский Собор - нынешний Собор Русской Православной Церкви. В установлены въездные и выездные в здание собора пандусы для инвалидных колясок.

Петродворец.

На пути в Петергоф, в Стрельне, за Константиновским дворцом расположен Путь дворец Петра Первого. В этом музее есть деревянный переносной пандус. В самом Петродворце из дворцовых построек можно рекомендовать Монплеизр, но в дождливые дни этот музей закрыт. В Екатерининском корпусе, прилегающем к Монплеизиру слева, мешают три ступеньки, ведущие из тапочной в парадные залы. В Банном корпусе – перепады уровня пола и узкие двери в Кухню. Сам же парк вполне доступен: у обоих входов с восточной и западной стороны есть пандусы. Специальный туалет расположен около автобусной стоянки. Второй туалет находится у Шахматного каскада.

Петергоф.

Территория Петергофа - Верхний сад и Нижний Парк (фонтаны) музей-заповедник приспособлен для посещения в инвалидной коляске. Здание большого Петергофского Дворца не оборудованы для гостей в инвалидных колясках.

Пушкин.

В этой бывшей царской резиденции доступным можно считать только парк и туалет для инвалидов на первом этаже Екатерининского дворца.

Ботанический сад.

Петербургский Ботанический сад, безусловно, прекрасен и такая прогулка совершенно точно подарит массу впечатлений и положительной энергии. Однако нельзя сказать, что он безусловно доступен. Поэтому, отправляясь туда, следует учесть, что среди предлагаемых маршрутов по оранжереям экскурсантам на колясках подходит лишь один – «Растения тропических областей земного шара» или, попросту говоря, «Тропики». Остальные - «Субтропики» и «Водный мир» - чреватны непроходимостью. Посещение оранжерей возможно только в составе экскурсионных групп. Если вы хотите заказать экскурсию для своей организованной группы, то делать это нужно заранее, особенно в период с февраля по май, когда цветет большинство

растений. Кроме того, группы инвалидов-колясочников Ботанический сад готов принимать только в будние дни.

Петербургский океанариум.

Петербургский океанариум – заведение совсем молодое, очень яркое и вполне доступное для посетителей на инвалидных колясках. Лестниц нет. Весь маршрут абсолютно проходим.

Александринский театр.

В Александринском театре функционирует лифт. Он расположен справа от главного входа. К лифту проводит дежурный администратор, он же поможет выйти из зрительного зала за пару минут до того, как включают свет и публика устремится к выходу. А разместиться можно в парте.

Анализ туристских ресурсов г. Санкт-Петербурга в свете развития инклюзивного туризма показал, что несмотря статистику, указывающую на низкую доступность объектов инфраструктуры в России, в Санкт-Петербурге многие учреждения социокультурной сферы оборудованы пандусами и туалетами для людей с ограниченными возможностями, что делает их доступными для посещения.

3.2.3. Определение поставщиков услуг

Определение поставщиков услуг является одной из наиболее важных задач, т.к. не все из представленных на рынке компаний предлагают услуги туристам с ограниченными возможностями.

Для тура необходимы будут следующие виды услуг:

1. услуги авиакомпании, т.к. поезда РЖД не отвечают потребностям туристов с ОВЗ;
2. услуги транспортной компании, по перевозке туристов в городе временного пребывания;
3. услуги по проживанию и питанию;
4. услуги экскурсионных бюро.

Перелет из города Кемерово до Санкт – Петербурга осуществляется компаниями S7 и Аэрофлот. Прямых рейсов Кемерово до Санкт – Петербурга нет, они происходят с пересадкой в Московских аэропортах Домодедово (S7) и Шереметьево (Аэрофлот). Для тура будут рассмотрены рейсы с вылетом 6.08.2018 г. и возвращением 11.08.2018г.

Стоимость перелета авиакомпанией S7 составляет 23 997 руб.

Стоимость перелета авиакомпанией Аэрофлот 24 312 руб.

Как мы видим, наиболее выгоден перелет авиакомпанией S7. Однако у компании неудобная стыковка между рейсами Кемерово – Москва и Москва – Санкт-Петербург. Ожидание самолета авиакомпанией S7 составляет 9 часов 40 минут. Стыковка между рейсами авиакомпании Аэрофлот составляет 4 часа 50 минут. Стыковка между рейсами на обратном пути у обеих авиакомпаний составляет 10 часов 45 минут. В связи с вышеизложенным, наиболее подходящим рейсом является перелет компанией Аэрофлот.

На данный момент в Санкт-Петербурге существует только две компании занимающихся перевозками туристов с ограниченными возможностями: «Инватакси» и «Minibus Tour». Помимо предоставления транспортных услуг «Minibus Tour» занимается экскурсионной деятельностью.

«Minibus Tour». Стоимость Аренда автомобиля с подъемником для инвалидов рассчитанного на 8 человек составляет 900 рублей. Минимальное кол-во часов аренды - 5 часов.

«Инватакси» Стоимость Аренда автомобиля с подъемником для инвалидов рассчитанного на 8 человек составляет 1500 руб. Минимальное кол-во часов аренды - 4 часа.

Так как стоимость аренды автомобиля «Minibus Tour» ниже, данная компания будет осуществлять доставку из аэропорта в отель, а так же на экскурсии, которые не предусматривают предоставление транспорта.



Рис. 2 – Автомобили компании «Minibus Tour»

Компания «Minibus Tour» так же предлагает экскурсионные услуги с включенной в них стоимостью перевозки на оборудованном транспорте. Стоимость экскурсионных услуг компании является более низкой, чем аренда транспорта от этой же компании, в связи с тем, что стоимость экскурсии делится на все количество экскурсантов. Поэтому предоставлением экскурсий будет заниматься компания «Minibus Tour».

В Санкт-Петербурге достаточно много крупных пятизвездочных гостиниц, таких как Marriott, которые имеют номера для людей с ограниченными возможностями. Однако стоимость проживания в них превышает 10 000 рублей в сутки, что не соответствует выделяемому бюджету. Для того чтобы определить гостиницу для проживания, были использованы сайты бронирования Viahotel и «Отели День и Ночь» имеющие возможность поиска гостиниц для людей с ограниченными возможностями. Учитывались только отели стоимостью до 10 тысяч рублей. Так же было уделено внимание расположению гостиниц, так как чем более удален отель от центра города, тем выше будет стоимость аренды такси. Всего было выявлено девять гостиниц, имеющих номера для инвалидов.

Таблица 2 – Сравнительный анализ гостиниц.

Название	Расположение	Стоимость
Нептун	Наб. Обводного к. 9	от 3700 руб.
Вера	Суворовский пр. 25/16	от 3290 руб.
Холидей Инн	Московский проспект, 97	от 5000руб.
Прибалтийская	Кораблестроителей, 14	от 3800 руб.
Park Inn Nevsky	Гончарная 4 лит А	от 6500 руб.
Пулковская	Пл. Победы, 1	от 4900 руб.
Амбассадор	Римского-Корсакова 5-7	от 3990 руб
Наш отель	11-я линия В.О., 50.	от 3990 руб
Новотель	ул. Маяковского, 3 А	от 7000 руб

Как видно из таблицы, наиболее выгодной по стоимости и расположению является гостиница «Вера». Таким образом, для размещения туристов будет использована гостиница «Вера». В гостинице располагается ресторан, благодаря чему исчезает необходимость поиска объектов питания, доступных маломобильным туристам.

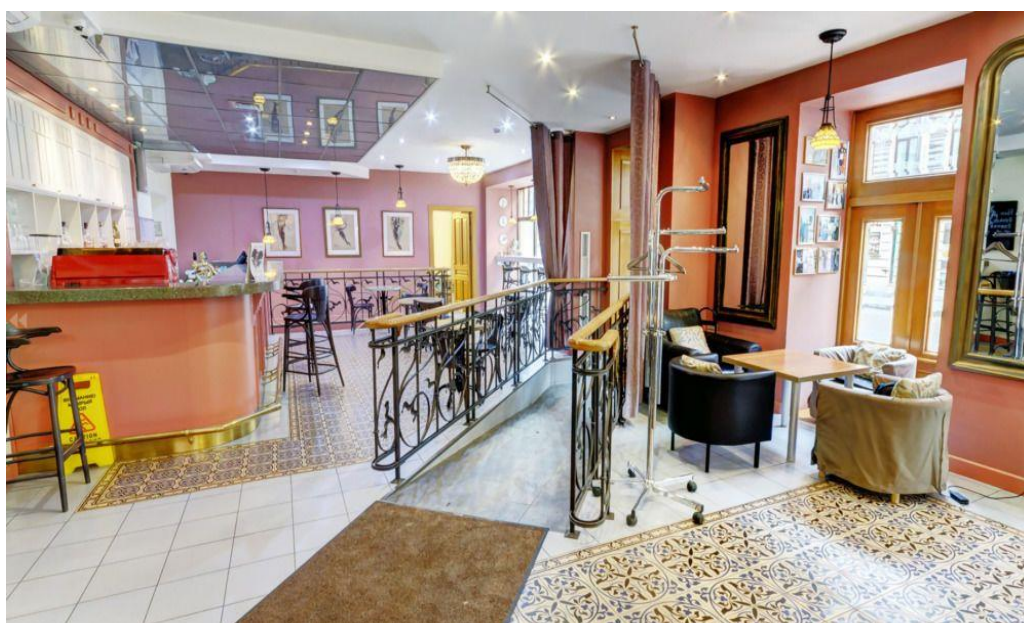


Рис. 3 – Вход в отель «Вера»

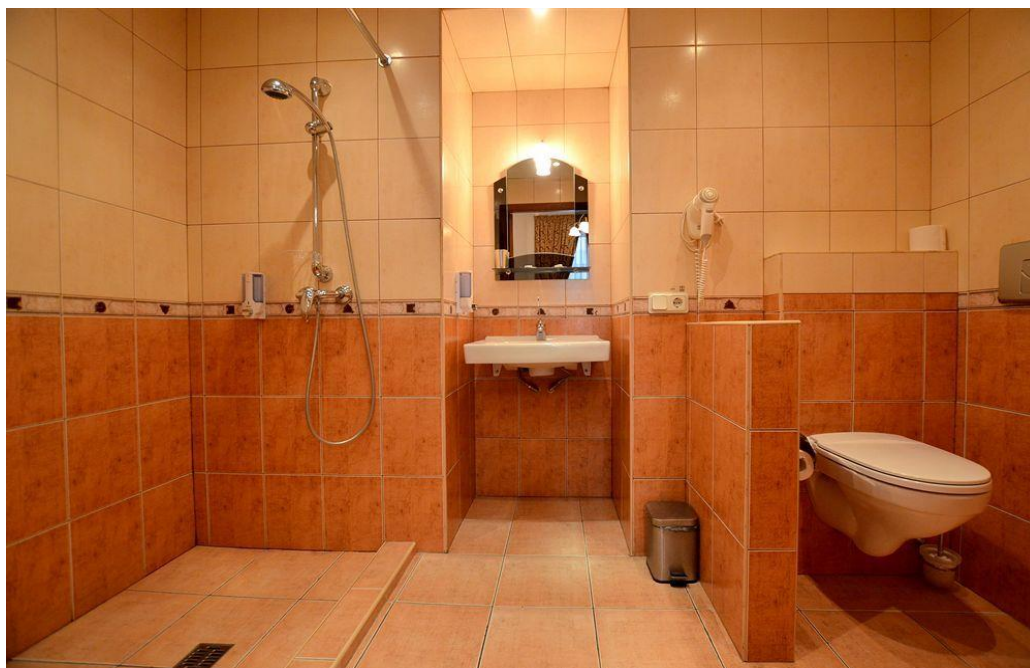


Рис. 4 – Ванная комната в отеле «Вера»

На основании исследования рынка поставщиков туристских были выбраны компании, предоставляющие услуги туристам с ограниченными возможностями здоровья. Таким образом, перелет будет осуществлять авиакомпания Аэрофлот, экскурсионные услуги и услуги по перевозке будет предоставлять компания «Minibus Tour», услуги по размещению и питанию будут предоставлены отелем «Вера».

3.2.4. Программа тура

Данный тур предназначен для двух туристов 1-й категории (туристы с ограниченными физическими возможностями передвижения, инвалиды-колясочники), а так же для одного сопровождающего.

Название тура – «Безграничный Санкт-Петербург». Программа рассчитана на шесть дней. Дата начала: 06.08.2018 года. Дата окончания: 12.08.2018 г.

День первый. 6.08.2018г.

6:50 Вылет из г. Кемерово авиакомпанией Аэрофлот.

7:10 Прибытие в г. Москву.

12:00 Вылет из г. Москвы.

13:20 Прибытие в г. Санкт-Петербург.

14:00 Трансфер в отель «Вера».

15:00 Приезд в отель.

16:00 Обед в отеле.

Свободное время.

20:00 Ужин в отеле.

День второй. 07.08.2018г.

09:00 Завтрак в отеле.

10:00-15:00 Обзорная автобусная экскурсия по городу с посещением Петропавловской крепости.

Краткое описание экскурсии:

- Невский проспект;
- Аничков мост с конными скульптурами Клодта;
- Екатерининский сквер и Александринский театр;
- магазин братьев Елисеевых;
- Казанский собор;
- Собор Воскресения Христова на Крови (Храм Спаса-на-Крови);
- посещение Исаакиевский собора, который официально является музеем, приспособленным под инвалидные коляски. У входа и выхода из собора установлены пандусы;



Рис. 5 – Вход в Исаакиевский собор

- Сенатская площадь (Медный всадник);
- Академия художеств и пристань со сфинксами;
- Меншиковский дворец;
- Ростральные колонны на стрелке Васильевского острова;
- посещение сердца и символ города - Петропавловской крепости.

Крепость сама по себе устроена без особых препятствий. Вход через узкую плиточную дорожку, которая идет по территории крепости от стоянки автобусов к Петропавловскому собору и далее. Из музейных зданий доступен только Петропавловский собор. Въезд в него с правой стороны главного входа. Специализированный туалет располагается справа от собора у сувенирных ларьков. В ходе экскурсии будет осмотрен Петропавловский собор и Великокняжеская усыпальница, место упокоения основателя Петербурга Петра I и царских особ из рода Романовых.

15:00 Обед в отеле.

16:00 Свободное время.

20:00 Ужин в отеле.

День третий. 08.08.2018г.

09:00 Завтрак в отеле.

10:00 Экскурсия в Пушкин (Царское село).

Запланировано посещение Екатерининского дворца - одной из самых известных летних резиденций русских царей династии Романовых, привлекающей к себе внимание тысяч туристов из разных уголков мира. В ходе экскурсии запланировано посещение Янтарной комнаты. В бывшей царской резиденции доступным можно считать парк и туалет для инвалидов на первом этаже Екатерининского дворца.

14:00 Свободное время.

15:00 Обед в отеле.

16:00 Экскурсия в Эрмитаж.



Рис. 6 – Вход в Эрмитаж

Экскурсия в самый большой и известный музей Санкт-Петербурга. Здание, в котором располагается Государственный Эрмитаж, ранее служило царской резиденцией и само по себе представляет большую ценность. В коллекции Эрмитажа представлены самые разнообразные художественные и археологические ценности: от картин и скульптур самых известных мастеров, до предметов, найденных при археологических раскопках. Фонды музея настолько огромны, что представленные в Зимнем дворце экспонаты - это только малая часть того, что было собрано и сохранено работниками музея за годы его существования. Предметы из коллекции музея также можно увидеть в филиалах Эрмитажа: на экспозиции в здании Главного штаба, в Реставрационно-хранительском центре Эрмитажа «Старая деревня», в музее Императорского фарфорового завода и на других выставочных площадках.

Вход в Эрмитаж по пандусу осуществляется со двора. Первый лифт расположен в Расстреллиевской галерее, воспользовавшись которым, туристы попадут к галерее парадных залов, где находится начало экскурсионного маршрута. Второй лифт находится у Комендантского выхода. Лифт удобен для подъема на третий этаж, где располагаются картины импрессионистов. Необходимо учитывать, что в Эрмитаже множество перепадов в уровнях

первого этажа, однако на лестницах установлены подъемные устройства. Туалет для инвалидов располагается у главной лестницы на первом этаже.

19:00 Свободное время.

20:00 Ужин в отеле.

День четвертый. 09.08.2018г.

09:00 Завтрак в отеле

10:00 Экскурсия в Петергоф (Петродворец). Русский Версаль - именно так часто называют Петергоф, возведённый по приказу Петра I в начале XVIII века и ставший впоследствии парадной императорской резиденцией. Его популярность среди туристов сложно оспорить. Дворцово-парковый ансамбль «Петергоф» по праву является одной из визитных карточек Северной столицы. Он состоит из трёх основных частей - Большого Петергофского дворца, Верхнего сада и Нижнего парка.



Рис. 7 – Нижний парк Петергофа

Во время экскурсии запланировано посещение Нижнего парка, на территории которого находятся знаменитые петергофские фонтаны. Туристы узнают историю создания ансамбля, наслаждаются изысканной красотой фонтанов, архитектурой Большого дворца и парковых павильонов. Территория Петергофа - Верхний сад и Нижний Парк (фонтаны) музея-заповедника

приспособлены для посещения на инвалидной коляске. Здание Большого Петергофского Дворца не оборудовано для гостей на инвалидных колясках.

15:00 Обед в отеле.

16:00 Свободное время

20:00 Ужин в отеле.

День пятый. 10.08.2018г.

09:00 Завтрак в отеле.

10:00 Посещение океанариума.



Рис.8 – Вход в океанариум «Нептун»

Петербургский океанариум является полностью доступным для посетителей на инвалидных колясках. Лестницы отсутствуют. Весь маршрут полностью доступен для людей с проблемами опорно-двигательного аппарата.

15:00 Обед в отеле.

16:00 Свободное время

20:00 Ужин в отеле.

День шестой. 11.08.2018г.

6:00 Выезд из отеля.

09:20 вылет из Санкт-Петербурга.

10:35 прибытие в Москву.

21:25 вылет из Москвы.

05:40 прибытие в Кемерово.

Разработанный тур имеет насыщенную экскурсионную программу, которая будет предоставляться группе туристов. Благодаря возможности общения, в рамках тура будет осуществляться социализация туристов с ограниченными возможностями. Возможность общения, совместного проживания будет способствовать психологическому развитию личности.

3.2.5. Расчет стоимости тура

Стоимость перелета г. Кемерово – г. Санкт – Петербург – г. Кемерово авиакомпанией Аэрофлот составляет 24 312 руб. на человека.

$24\ 312 \text{ руб.} \times 3 \text{ чел.} = 72\ 936 \text{ руб.}$ – стоимость перелета за 3 человек.

Следует учитывать, что стоимость перелета может изменяться в зависимости от загруженности рейсов на одном из участков перелета. Поэтому конечная стоимость будет известна только в момент покупки авиабилета.

Стоимость трансфера аэропорт Пулково – отель «Вера» компанией «Minibus Tour» составляет 900 руб. $\times 5$ часов = 4500 руб. – стоимость трансфера на троих человек из аэропорта в отель.

Стоимость трансфера из отеля «Вера» в аэропорт так же составляет 4500 руб. на троих человек.

Итого, трансфер до отеля и обратно: $4500 \text{ руб.} + 4500 \text{ руб.} = 9000 \text{ руб.}$

Размещение в отеле «Вера» будет в 2 номерах. В номере стандарт с двумя кроватями будут проживать туристы с ОВЗ, так как данный номер отвечает потребностям данных туристов. Сопровождающий будет размещен в бюджетный одноместный номер.

Проживание в стандартном двухместном номере с 2 отдельными кроватями составляет 7225 руб. Т.е. 3612,5 руб. за номер с человека.

$3612,5 \text{ руб.} \times 5 \text{ суток} = 18062,5$ за одного туриста с ОВЗ.

$18062,5 \times 2 \text{ чел.} = 36125 \text{ руб.}$ за двоих туристов с ОВЗ.

Проживание в бюджетном одноместном номере составляет 4250 руб.

$4250 \text{ руб.} \times 5 \text{ суток} = 21250 \text{ руб.}$ – проживание сопровождающего.

Итого, проживание троих туристов: $36125 \text{ руб.} + 21250 \text{ руб.} = 57375 \text{ руб.}$

В проживание включена стоимость завтраков. Однако туристам с ОВЗ крайне трудно найти доступные кафе, в которые они бы могли добраться самостоятельно без заказа дорогостоящего транспорта, поэтому было принято решение включить обеды и ужины в кафе отеля «Вера».

Стоимость обедов составляет 299 руб. с человека. $299 \text{ руб.} \times 5 \text{ дней} = 1495 \text{ руб.}$ – с человека.

$1495 \text{ руб.} \times 3 \text{ чел.} = 4485 \text{ руб.}$

Стоимость ужинов составляет 500 руб. с человека. $\times 5 \text{ дней} = 2500 \text{ руб.}$
 $2500 \text{ руб.} \times 3 \text{ чел.} = 7500 \text{ руб.}$

Итого, общая стоимость питания в течение 5 дней для 3 туристов: $4485 \text{ руб.} + 7500 \text{ руб.} = 11985 \text{ руб.}$

Обзорная автобусная экскурсия по городу с посещением Петропавловской крепости. – 1350 руб за чел.

$1350 \times 3 = 4050 \text{ руб.}$ - стоимость за 3 чел.

Экскурсия в Пушкин (Царское село). Посещение Екатерининского дворца. – 1200 руб. $1200 \text{ руб.} \times 3 \text{ чел.} = 3600 \text{ руб.}$

Экскурсия в Эрмитаж. – 1200 руб. $1200 \text{ руб.} \times 3 \text{ чел.} = 3600 \text{ руб.}$

Экскурсия в Петергоф. – 1200 руб. $1200 \text{ руб.} \times 3 \text{ чел.} = 3600 \text{ руб.}$

Экскурсия в Океанариум не входит в перечень экскурсий компании «Minibus Tour». Поэтому необходимо заказать проезд от отеля до океанариума. Стоимость транспортировки компанией «Minibus Tour» составляет $900 \text{ руб.} \times 5 \text{ часов} = 4500 \text{ руб.}$ – стоимость проезда на троих человек из отеля в океанариум. То есть за одного чел. 1500 руб. Посещение Океанариума инвалидами 1 и 2 группы – бесплатно.

Общая стоимость всех экскурсий за 3 человек: $4050 \text{ руб.} + 3600 \text{ руб.} + 3600 \text{ руб.} + 3600 \text{ руб.} + 4500 \text{ руб.} = 19350 \text{ руб.}$

Стоимость тура для 3 туристов:

- 1) Перелет 72 936 руб.
- 2) Трансфер в обе стороны 9000 руб.
- 3) Проживание 57375 руб.

- 4) Питание 11985 руб.
- 5) Экскурсии 19350 руб.

Итого: 170 646 руб.

Стоимость тура для одного туриста: 56882 руб.

Таким образом, стоимость тура для троих туристов с ОВЗ будет составлять для компании ООО «СТК-ТУР» 170 646 рублей. Однако необходимо отметить, что стоимость тура является ориентировочной. Это связано с загруженностью рейсов авиакомпании, наличием свободных номеров в отеле. Чем ближе к дате вылета и заселения будет происходить оформление тура, тем выше будет его стоимость. Окончательная стоимость тура будет известна только в момент покупки. Разработанный тур был представлен на экспертную оценку директору ООО «СТК-ТУР» Усовой Елене Владимировне (приложение Д).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Инклюзивный туризм представляет собой форму, которая позволяет реализовать права людей с ограниченными возможностями и маломобильных групп населения на отдых и доступ к туристским объектам.

В рамках работы был проведен анализ теоретико-методологических основ инклюзивного туризма, в результате которого был выявлен ряд важных аспектов. Потребителями услуг инклюзивного туризма являются, люди с ограниченными возможностями здоровья которые намерены приобрести туристские услуги, и по состоянию здоровья могут их потреблять, семьи и опекуны лиц с ОВЗ, а так же специально обученные сопровождающие.

Существует несколько форм построения инклюзивного туристического продукта. К ним относятся: самостоятельные путешествия лиц с ОВЗ; путешествия с привлечением сопровождающих в виде членов семьи, опекунов, друзей; сопровождение волонтерами и спонсирование благотворительными организациями; путешествия с туристами, привлекаемыми в качестве сопровождающего с помощью низких цен.

Одним из способов предоставления инклюзивных туров является социальное предпринимательство, которое финансирует туры людям с ограниченными возможностями. Значение инклюзивный туризм заключается в социальной интеграции инвалидов, в воспитательной, образовательной, оздоровительной целях, которые несет туризм.

Осуществление туроператорской деятельности по разработке инклюзивного туристического продукта невозможно без опоры на соответствующие нормативно-правовые акты. Анализ правового обеспечения услуг инклюзивного туризма показал, что российское законодательство, в отличие от законодательства стран Евросоюза и США, еще не нашло качественного отражения в жизни людей с ограниченными возможностями.

Основным критерием при разработке инклюзивных туров, на который необходимо обращать внимание, является адаптированность инфраструктуры населенного пункта, объектов размещения, питания и аттракций под нужды

маломобильных групп населения. При разработке тура следует отдавать предпочтение объектам инфраструктуры, которые обладают универсальным дизайном. Помимо этого, особые требования предъявляются к транспортной доступности. Транспорт должен быть технически оснащен для перевозки лиц с ограниченными возможностями. Это представляет собой значительную трудность, так как аренду таких транспортных средств предлагает ограниченное число транспортных компаний.

В рамках работы был проведен сравнительный анализ требований к деятельности туроператоров при разработке инклюзивных туров в России и за рубежом, который показал, что в России происходит значительное отставание инклюзивного туризма от уровня развития в Европе и США. Главной причиной отставания является низкий уровень развития условий функционирования инклюзивного туризма, таких как доступность среды, качественное информационное обеспечение, неэффективное продвижение национального туристского продукта.

Для разработки инклюзивного тура по России был выбран туроператор ООО «СТК-ТУР». Исследование деятельности туроператора показало, что на данный момент компания находится на высоком уровне развития, имеет финансовые возможности для развития инклюзивного туризма, социального предпринимательства и выхода на рынок международного въездного туризма с турами для маломобильных групп.

При разработке тура была исследована доступность учреждений социокультурного сервиса и туризма г. Санкт-Петербурга, а так же поставщиков услуг, что позволило разработать тур, отвечающий потребностям людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата, а конкретно инвалидов-колясочников.

На основе экспертного интервью со специалистом службы Кемеровской областной организации ВОИ было выявлено, что туризм во всех своих проявлениях и формах дает человеку возможность для общения и расширения своего кругозора. Для людей, страдающих от различных ограничений в связи с

проблемами здоровья, становится трудно находить круг общения; малая подвижность и недостаток коммуникации с внешним миром оказывают деструктивное влияние на душевное состояние.

Инклюзивные туры ставят своей целью реабилитацию и адаптацию в обществе людей с ограничениями здоровья, пожилых и инвалидов. Общение и просто нахождение в группе расковывает, снимает ощущение тревоги и беспомощности, депрессии, помогает завести дружеские связи. При всем этом главным по-прежнему остается отношение в обществе к людям с ограничениями. Именно безразличие и негативное отношение приводит к выделению таких людей в особые группы, что впоследствии нередко ведет к дискриминации.

Особое значение инклюзивные туры оказывают на социализацию инвалидов-колясочников, так как в связи с частым отсутствием возможности выхода на улицу, у этой категории граждан не происходит интеграция в общество. Для инвалидов-колясочников тур из нескольких дней является поворотным моментом жизни, который кардинально меняет кругозор человека, его психическое и эмоциональное состояние.

Для оценки разработанного тура было проведено экспертное интервью с директором ООО «СТК-ТУР» Усовой Еленой Владимировной, которая отметила, что тур отвечает потребностям маломобильных групп населения и сообщила о готовности его финансирования.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Теория и практика организации инклюзивного туризма в России и зарубежом. Межова Л.А., Летин А.Л. Луговская Л.А. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://science-education.ru/ru/article/view?id=17354>, свободный.
2. Безбарьерный туризм: понятие и сущность. Холодилина Ю.Е, Давыдова К.В. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://publikacia.net/archive/uploads/pages/2017_5_5/26.pdf, свободный.
3. Всемирная Организация Здравоохранения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs352/ru/>, свободный.
4. Всемирная туристская организация [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ethics.unwto.org/content/accessible-tourism> , свободный.
5. Организация Объединённых Наций [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/declarations/retarded.shtml, свободный.
6. Консорциум «Кодекс». Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1900814> , свободный.
7. Отрасли права [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://отрасли-права.рф/article/26577> , свободный.
8. Закон РФ «О защите прав потребителей» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://zozpprf.ru/preambula> , свободный.
9. Бухалис Д. Лучшая практика в доступном туризме: Инклюзия, инвалидность, старение населения и туризм. /И. Амброуз, С. Дарси, – Бристоль: Channel View Publications, 2012. – 408 с.
10. Зайцева Н.А. Безбарьерный туризм: учебное пособие / Д.Б. Шуравина. — М. : КНОРУС, 2016. — 176 с.
11. Организация Объединённых Наций [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/disability, свободный.

12. Законы, Кодексы и нормативно – правовые акты Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://legalacts.ru/doc/federalnyi-zakon-ot-24111995-n-181-fz-o/>, свободный.
13. Быстракина А.В. Туризм в системе реабилитации и социальной интеграции пожилых и людей с ограниченными возможностями. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.inva-life.ru/_ld/1/135_turizm_v_sistem.pdf, свободный.
14. Московский туристический портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://travel.mos.ru/where/reserve/disabilities/object1898.html>, свободный.
15. Либерти [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://libertytour.ru/about/about_rus.htm, свободный.
16. Инватакси [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.invataxi.ru/>, свободный.
17. СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://tiflocentre.ru/download/SP59-2016.pdf>, свободный.
18. Доступная среда [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://zhit-vmeste.ru/map/>, свободный.
19. Accessibility Map [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://en.kartadostupnosti.ru/catalog/#/map/city/64/>, свободный.
20. ADA.gov [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.ada.gov/ada_title_III.htm, свободный.
21. Думбаев А.Е. Инвалид, общество и право. / Т.В. Попова – Алматы: Верена, 2006. – 180с.
22. Access Tours [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.accesstours.org/southernca.html>, свободный.
23. Accessible Journeys [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.accessiblejourneys.com/index.html>, свободный.

24. Инвалидность и социальная защита [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://progavrichenko.ru/invalidnost/o-tom-kak-zabotyatsya-ob-invalidax-za-rubezhom.html> , свободный.
25. Hilton [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.hiltonworldwide.com/about/>, свободный.
26. Marriott [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.marriott.com/marriott-brands.mi>, свободный.
27. Д. А. Чалдаева, И. Г. Нигматьянова. Зарубежный опыт социальной реабилитации инвалидов. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://vivliophica.com/articles/law/57232>, свободный.
28. Европейская комиссия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1139&langId=en> , свободный.
29. Premiki [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://premiki.com/nasi-razvojni-projekti/>, свободный.
30. Scandic [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.scandichotels.com/>, свободный.
31. Ilunion [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.ilunion.com/>, свободный.
32. Accessibleurope [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.accessibleurope.com/>, свободный.
33. Accessibleitaly [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.accessibleitaly.com/>, свободный.
34. Disabledgo [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.disabledgo.com/>, свободный.
35. Accessiblefrance [Электронный ресурс]. – Режим доступа: accessiblefrance.com, свободный.
36. Региональная общественная организация инвалидов «Перспектива» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://perspektiva-inva.ru/universaldesign>, свободный.

37. Шамсутдинова Д.В. Социально-культурная интеграция личности в сфере досуга. – Казань: Изд-во Казанского ун-та, 2015. – 216 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ А. Безбарьерная среда в странах ЕС

Название страны	Безбарьерная среда	Виды туризма
Испания	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 90%	Горно-лыжный, парусный, научно-познавательный, пляжный
Финляндия	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 70%	Рейма Кантри (сафари на собаках, лошадях, четырехколесных мотоциклах, снегоходах, рыбная ловля, гребля, плавание на плотах и лыжи), гольф или в кёрлинг
Греция	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 65%	Культурно-познавательный для незрячих
Венгрия	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 65%	Преобладает культурно-познавательный, пляжный, лечебно-оздоровительный
Чехия	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 95%	Культурно-познавательный, лечебно-оздоровительный, осязательные тропинки в мир, организация международных

		фестивалей для людей с ограниченными возможностями здоровья, горно-лыжный, скутерный, интеллектуальный.
Германия	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 95%	Культурно-познавательный, лечебно-оздоровительный
Франция	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 85%	Культурно-познавательный, лечебно-оздоровительный, горно-лыжный, скутерный, интеллектуальный.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Состояние развития инклюзивного туризма в России

Название города	Безбарьерная среда	Виды туризма
Москва	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 30%	Культурно-познавательный, лечебно-оздоровительный
Санкт-Петербург	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 30%	Культурно-познавательный, лечебно-оздоровительный, интеллектуальный

Саратов	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 5%	Культурно-познавательный
Республика Адыгея	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 5%	Культурно-познавательный
Республика Татарстан	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 5%	Культурно-познавательный
Республика Карелия	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 4%	Культурно-познавательный, экологический
Ханты-мансийский автономный округ	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 5%	Культурно-познавательный, экологический, лыжный
Сочи	Создана безбарьерная среда с адаптацией всех элементов туристкой инфраструктуры почти на 60%	Культурно-познавательный, лечебно-оздоровительный, интеллектуальный, параолимпийский комитет

ПРИЛОЖЕНИЕ В. Технологическая карта тура

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА ТУРИСТСКОГО ПУТЕШЕСТВИЯ

на август 2018 г.

Маршрут путешествия «Безграничный Санкт-Петербург», кольцевой

наименование и вид маршрута

Протяженность маршрута (км) 7240 км

Продолжительность путешествия (суток) 6

Число туристов в группе (рекомендуемое) 3 (2 туриста, 1 сопровождающий)

Стоимость (ориентировочная) 56882 руб. с человека

Программа обслуживания туристов в путешествии по маршруту Кемерово – Москва – Санкт-Петербург – Москва – Кемерово

День	Населенные пункты, расстояния между ними, способы передвижения, время прибытия в пункт выезда из него	Наименование объектов туристской индустрии, оказывающих услуги размещения и условия размещения	Запланированные туристские и экскурсионные услуги. Наименование экскурсий (с перечнем основных объектов показа), туристских походов и т.п.	Внутримаршрутные перевозки
1	6:50 Вылет из г. Кемерово авиакомпанией Аэрофлот. 7:10 Прибытие в г. Москву. 12:00 Вылет из г. Москвы. 13:20	14:40 Размещение в отеле «Вера». 15:00 Обед. Свободное время 20:00 Ужин		14:00 Трансфер в отель «Вера».

	Прибытие в г. Санкт-Петербург.			
2		09:00 Завтрак в отеле 15:00 Обед. 16:00 Свободное время. 20:00 Ужин.	10:00-15:00 Обзорная автобусная экскурсия по городу с посещением Петропавловской крепости. Краткое описание экскурсии: - Невский проспект; - Аничков мост с конными скульптурами Клодта; - Екатерининский сквер и Александринский театр; - магазин братьев Елисеевых; - Казанский собор; - Собор Воскресения Христово на Крови (Храм Спаса-на- Крови); - Исаакиевский собор (с посещением); - Сенатская площадь	

			<p>(Медный всадник);</p> <ul style="list-style-type: none"> - Академия художеств и пристань со сфинксами; - Меншиковский дворец; - Ростральные колонны на стрелке Васильевского острова; - сердце и символ города - Петропавловская крепость. <p>(Петропавловский собор и Великокняжескую усыпальницу, место упокоения основателя Петербурга Петра I и царских особ из рода Романовых)</p>	
3		<p>09:00 Завтрак в отеле.</p> <p>14:00 Свободное время.</p> <p>15:00 Обед.</p> <p>19:00</p>	<p>10:00 Экскурсия в Пушкин (Царское село). Посещение Екатерининского дворца.</p> <p>16:00 Экскурсия в Эрмитаж</p>	

		Свободное время. 20:00 Ужин.		
4		09:00 Завтрак в отеле 15:00 Обед. 16:00 Свободное время 20:00 Ужин.	10:00 Экскурсия в Петергоф.	
5		09:00 Завтрак в отеле 15:00 Обед. 16:00 Свободное время 20:00 Ужин.	10:00 Посещение океанариума.	
6	09:20 вылет из Санкт- Петербурга. 10:35 прибытие в Москву. 21:25 вылет из Москвы. 05:40 прибытие в			06:00 Трансфер в аэропорт Пулково.

	Кемерово.			
--	-----------	--	--	--

Размещение туристов осуществляется следующими средствами размещения: Отель «Вера», г. Санкт-Петербург, пр. Суворовский 25/16. Три звезды.

Перевозки осуществляются предприятиями: перелет осуществляется авиакомпанией Аэрофлот. Класс обслуживания: эконом. Проезд по городу осуществляется компанией «Minibus Tour».

Питание туристов осуществляются предприятиями: Отель «Вера», г. Санкт-Петербург, пр. Суворовский 25/16.

Экскурсионные услуги: Экскурсионное обслуживание осуществляется компанией «Minibus Tour».

Подписи руководителей и печати предприятий, обслуживающих маршрут:

ПРИЛОЖЕНИЕ Г. Дополнительная информация к туру. Перечень доступных объектов, рекомендуемых к посещению.

Государственный Русский музей.

Русский музей состоит из двух корпусов: Росси, который является главным зданием и Бенуа. В Росси находится основная экспозиция, однако подъемные устройства не функционируют. Доступным для людей с ОВЗ является только корпус Бенуа, в котором располагается продолжение основной экспозиции и временные выставки. В нем есть пандусы и лифт, но отсутствует туалет для инвалидов. Вход в корпус со стороны канала Грибоедова.

Спас-на-крови.

Церковь Спаса-на-крови прекрасна, но полудоступна. На входе установлены две аппарели, которые подходят не для всех типов колясок.

Сампсониевский собор.

Собор не так известен, как Петропавловский, но возраст и убранство не уступает Петропавловскому. Входить в собор следует с правой стороны, с бокового входа.

Музей истории религии.

Музей истории религии – это бывший музей религии и атеизма, переехавший из Казанского собора в старинное здание напротив главпочтамта. Музей оснащен подъемным устройством. Кроме постоянной экспозиции имеет Серебряную кладовую.

Казанский собор.

Казанский Собор - нынешний Собор Русской Православной Церкви. В установлены въездные и выездные в здание собора пандусы для инвалидов колясок.

Петродворец.

На пути в Петергоф, в Стрельне, за Константиновским дворцом расположен Путевой дворец Петра Первого. В этом музее есть деревянный переносной пандус. В самом Петродворце из дворцовых построек можно рекомендовать Монплеизир, но в дождливые дни этот музей закрыт. В Екатерининском корпусе, прилегающем к Монплезиру слева, мешают три ступеньки, ведущие из тапочной в парадные залы. В Банном корпусе – перепады уровня пола и узкие двери в Кухню. Сам же парк вполне доступен: у обоих входов с восточной и западной стороны есть пандусы. Специальный туалет расположен около автобусной стоянки. Второй туалет находится у Шахматного каскада.

Ботанический сад.

Петербургский Ботанический сад, безусловно, прекрасен и такая прогулка совершенно точно подарит массу впечатлений и положительной энергии. Однако нельзя сказать, что он безусловно доступен. Поэтому, отправляясь туда, следует учесть некоторые моменты.

Среди предлагаемых маршрутов по оранжереям экскурсантам на колясках подходит лишь один – «Растения тропических областей земного

шара» или, попросту говоря, «Тропики». Остальные - «Субтропики» и «Водный мир» - чреватые непроходимостью.

Посещение оранжерей возможно только в составе экскурсионных групп. Если вы хотите заказать экскурсию для своей организованной группы, то делать это нужно заранее, особенно в период с февраля по май, когда цветет большинство растений. Кроме того, группы инвалидов-колясочников Ботанический сад готов принимать только в будние дни. Стоимость группового обслуживания 2 400 р. (количество экскурсантов при этом значения не имеет, максимум – 15 человек).

Александринский театр.

В Александринском театре функционирует лифт. Он расположен справа от главного входа. К лифту проводит дежурный администратор, он же поможет выйти из зрительного зала за пару минут до того, как включают свет и публика устремится к выходу. А разместиться можно в парте.

ПРИЛОЖЕНИЕ Д. Экспертное интервью с директором ООО «СТК-ТУР»

- Здравствуйте, Елена Владимировна! Скажите пожалуйста, обращаются ли к Вам туристы с ограниченными возможностями здоровья?

- Добрый день! На данный момент туристы с ограниченными возможностями обращаются к нам достаточно редко, тем не менее такие случаи.

- Как вы считаете, почему обращения туристов с ОВЗ происходит довольно редко?

- Это связано с несколькими причинами. Во-первых, в России большая часть зданий не оборудована под потребности таких туристов. Каждый раз, когда к нам обращаются люди с проблемами здоровья, нам необходимо очень долго искать гостиницы, которые будут подходить под их требования. В России наиболее доступными для посещения являются Москва, Санкт-Петербург и

Сочи, которые достаточно сильно удалены от нашего региона. Многие туристы не в курсе, что мы можем разработать для них тур по этим городам. Во-вторых, отсутствует финансовая поддержка со стороны государственных органов. Российские инвалиды имеют ограниченные доходы и не могут себе позволить оплатить тур, как это могут сделать иностранные туристы.

- С какими трудностями сталкивались Ваши сотрудники, при разработке инклюзивных туров?

- Самая большая трудность заключается в поиске поставщиков услуг. Не все экскурсионные бюро берутся проводить экскурсии таким туристам, поскольку не знают специфику работы с такими людьми и не готовы тратить время на изучение инфраструктуры.

- Что Вы можете сказать относительно разработанного тура?

- Разработанный тур имеет насыщенную экскурсионную программу, что действительно важно для людей с ограниченными возможностями, так как осмотреть город самостоятельно у них получится с трудом. Существенным плюсом является наличие описания доступности зданий, входов, лифтов, наличия оборудованных туалетов. Эта информация позволяет и туристам и нам быть уверенными, что тур действительно доступен для инвалидов-колясочников. Тур достоин высокой оценки, так как отвечает потребностям маломобильных групп населения.

- Готова ли ваша компания к финансированию инклюзивных туров?

- Да, наша компания готова профинансировать разработанный тур. Вопрос о разработке инклюзивных туров уже неоднократно поднимался Обществом инвалидов и благотворительными организациями. Это действительно социально важное направление, которое в нашей стране находится на начальной стадии развития. При этом опыт компании «Либерти» доказывает, что социальное предпринимательство не только приносит пользу

туристам, но и позволяет сформировать имидж компании для сотрудничества с государственными органами власти, благотворительными организациями и привлечения иностранных туристов.

- Спасибо Вам за интервью!

- Всего доброго, до свиданья!