

РЕГИОНАЛЬНАЯ И ОТРАСЛЕВАЯ ЭКОНОМИКА

Факторы, влияющие на эффективность и качество инклюзивных услуг в сфере внутреннего туризма в России

Factors Influencing the Effectiveness and Quality of Inclusive Services in the Sphere of Domestic Tourism in Russia

DOI: 10.12737/2306-627X-2024-13-1-16-18

Получено: 27 декабря 2023 г. / Одобрено: 11 января 2024 г. / Опубликовано: 25 марта 2024 г.

Калинина М.Ю.

Аспирант, ФГБОУ ВО «Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова», г. Москва

Kalinina M.Yu.

Graduate Student, Plekhanov Russian University of Economics, Moscow

Аннотация

Данная статья посвящена изучению факторов, влияющих на эффективность и качество услуг в сфере инклюзивного туризма. В данном исследовании рассмотрены принципы инклюзивного туризма, призванные обеспечить доступность среды для людей с ограниченными возможностями здоровья. Выделены группы факторов, оказывающих влияние на развитие инклюзивности в сфере внутреннего туризма в России. Определена роль государства как основного актора в развитии исследуемой индустрии.

Ключевые слова: инклюзивный туризм, люди с инклюзией, туристическая сфера, доступная туристическая среда.

Abstract

This article is devoted to the study of factors affecting the effectiveness and quality of services in the field of inclusive tourism. This study considers the principles of inclusive tourism to ensure the accessibility of the environment for people with disabilities. The groups of factors influencing the development of inclusiveness in the sphere of domestic tourism in Russia are identified. The role of the state as the main actor in the development of the industry under study is defined.

Keywords: inclusive tourism, people with inclusion, tourist industry, accessible tourist environment.

1. ВВЕДЕНИЕ

На современном этапе развития общества возрастает роль доступности инфраструктуры для всех категорий граждан, включая людей с ограниченными возможностями. В динамично меняющейся обстановке, когда актуализируется развитие внутреннего туризма, важно развивать не только направления для повышения туристического потока, но учитывать особенности и потребности групп населения, для которых туризм, в частности зарубежный, недоступен ввиду особенностей здоровья.

Инклюзивность в сфере туризма и гостеприимства является важным аспектом развития индустрии внутреннего туризма в России. Как и любая сфера жизнедеятельности общества и функционирования государства, туризм подвергается влиянию различных групп факторов. В данном контексте актуализируется изучение факторов, оказывающих влияние на развитие и эффективность инклюзивных услуг.

2. МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Эмпирическую базу исследования составляют данные научных работ отечественных ученых по теме исследования, Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 г., данные проекта *Globeforall* и различных туристических опе-

раторов, реализующих туры для людей с ограниченными возможностями. Работа проведена на основании сбора и общения (метод синтеза), комплексного и сравнительно-аналитического метода информации, размещенной в открытых источниках.

3. РЕЗУЛЬТАТЫ

Инклюзивный туризм — это форма туризма, которая стремится сделать путешествия доступными для всех, независимо от возраста, физических возможностей, пола, национальности, социального статуса или религиозных убеждений.

Основные принципы инклюзивного туризма включают [7, с. 28]:

- 1) создание условий, при которых туристы с ограниченными возможностями могут без труда передвигаться по туристическим объектам и комфортно использовать услуги;
- 2) обеспечение доступности информации об услугах и достопримечательностях для туристов с ограниченными возможностями;
- 3) поддержка инициатив, направленных на включение всех туристов в общую атмосферу отдыха и развлечений;
- 4) обучение персонала туристических объектов и услуг принципам инклюзивного туризма и работе с туристами с ограниченными возможностями.

Развитие инклюзивности в сфере туризма и гостеприимства является приоритетным направлением для России в условиях развития внутреннего туризма. Зачастую многие туристические направления не имеют инфраструктуры, предназначенной для людей с ограниченными возможностями. Целесообразно рассмотреть факторы, оказывающие влияние на эффективность и качество инклюзивных услуг в сфере туризма.

Во-первых, неразвитость инфраструктуры, услуг и туристских направлений, предназначенных для людей с ограниченными возможностями. К сожалению, с точки зрения урбанистики подавляющее большинство городов не обладает доступной средой. В связи с чем не развивается рынок инклюзивных услуг в сфере туризма и гостеприимства. Помимо этого, часть туристских направлений, например, расположенных в сложной местности, не может принимать гостей с ограниченными возможностями по причинам невозможности адаптации среды для них [4].

Во-вторых, низкий уровень осведомленности граждан о необходимом/желаемом туристском направлении. В первую очередь это связано с определенными маркетинговыми проблемами [3, с. 275]. Развитие инклюзивного туризма напрямую зависит от информированности граждан с ограниченными возможностями о направлениях, где созданы все условия доступной среды.

Можно говорить о том, что приведенные выше группы факторов напрямую связаны между собой. Для интеграции маркетинговых инструментов и привлечения туристов, требующих особых условий пребывания, необходимо создать эти условия [2, с. 134]. Таким образом, можно сделать вывод о том, что повышение осведомленности граждан с ограниченными возможностями о туристских направлениях, сформировавших доступную среду, приведет к повышению спроса на данные направления и окажет положительный эффект на развитие инклюзивного туризма.

Третьей группой факторов, влияющих на развитие инклюзивного туризма, является транспортная доступность туристских направлений. В данном контексте рассматривается не только доступность транспортной инфраструктуры для людей с ограниченными возможностями непосредственно в туристских дестинациях, но и возможность прибытия в них (авиа- и железнодорожное сообщение и др.) [5, с. 89].

Помимо этого, важным фактором является материальное состояние данной группы населения. С точки зрения развития инклюзивного внутреннего туризма важным является не только создание доступ-

ной среды, но и стимулирование спроса на туристские услуги у граждан с ограниченными возможностями посредством предоставления льгот. В данном контексте речь идет в большей степени о медицинском туризме.

Целесообразно рассмотреть не только наиболее изучаемые факторы, влияющие на повышение уровня инклюзивности туризма. Отдельной группой факторов, влияющих на развитие инклюзивного туризма, можно назвать вариативность ограничений у граждан. Различные ограничения, связанные со здоровьем, требуют уникального набора инфраструктуры [1, с. 230]. Большая часть исследований данной темы базируется на общих факторах, не учитывая специфики каждой категории граждан с ограниченными возможностями здоровья.

В российской индустрии туризма встречаются отдельные инициативы и проекты повышения уровня инклюзивности туризма. Сети отелей по всей России создают адаптированные номера для маломобильных людей. Туроператоры реализуют проекты по продвижению туристических направлений, подходящих людям с ограниченными возможностями здоровья [6, с. 151]. Данный опыт является эмпирической базой, которая может стать основой для разработки более скоординированного комплекса мероприятий по повышению уровня инклюзивности в индустрии туризма и гостеприимства.

4. ОБСУЖДЕНИЕ И ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Целесообразно говорить о том, что каждое выделенное направление для развития инклюзивного туризма должно учитывать наиболее распространённые группы инвалидности: перемещение на коляске, слепоту и глухоту. Учитывая данные факторы, развитие доступной среды и популяризация конкретных туристических направлений станут более эффективными.

Необходимо учитывать, что развитие инклюзивных услуг в сфере внутреннего туризма в России должно строиться не только на государственной инициативе, выраженной в программных положениях развития сферы туризма, но и базироваться на заинтересованности общества, в первую очередь бизнеса, в создании доступной среды и сферы услуг. В данном контексте можно говорить о необходимости информационной работы и поддержки граждан, готовых в рамках своего бизнеса в сфере услуг создать условия доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Повышение эффективности и качества инклюзивных услуг в сфере туризма также окажет положительное влияние на уровень социализации людей с

ограниченными возможностями здоровья и интегрирует их в общественное поле.

Подводя итог данного исследования, можно сделать вывод о том, что развитие инклюзивности в сфере внутреннего туризма требует комплексного

подхода к организации доступной среды и стимулирования спроса. В первую очередь для популяризации инклюзивного туризма требуется поддержка и стимулирование со стороны государства в отношении бизнеса и граждан с ограниченными возможностями.

Литература

1. Белоусова Н.В. Теоретические аспекты происхождения и использования понятия «реабилитационная география» [Текст] / Н.В. Белоусова // Вестник Херсонского государственного университета. Серия «Географические науки». — 2018. — Вып. 8. — С. 229–234.
2. Белоусова Н.В. Инклюзивный туризм в системе реабилитационной географии: от теории к практике [Текст]: монография / Н.В. Белоусова. — К.: ТАЛКОМ, 2018. — 344 с.
3. Мальцева А.А. Социальный туризм для маломобильных групп населения [Текст] / А.А. Мальцева, В.А. Чернова // Научно-техническое и экономическое сотрудничество стран в XXI веке. — Т. 1 — 2016. — С. 274–277.
4. Межова Л.А. Теория и практика организации инклюзивного туризма в России и за рубежом [Электронный ресурс] / Л.А. Межова, А.Л. Летин, Л.А. Луговская // Современные проблемы науки и образования. — 2015. — № 1. — URL: www.science-education.ru/121-17354
5. Рассохина Т.В. Проблемы оценки системы развития туризма в туристской дестинации [Текст] / Т.В. Рассохина, А.И. Сесёлкин // Вестник университета (ГУУ). — 2013. — № 1. — С. 85–95.
6. Фролова Е.А. Понятие социального туризма [Текст] / Е.А. Фролова // Вестник Университета (ГУУ). — 2013. — № 23. — С. 150–153.
7. Якименко М.В. Обзор современного состояния и перспективы развития инклюзивного туризма в России: формирование комплексного представления [Текст] / М.В. Якименко, О.З. Русева // Сервис в России и за рубежом. — 2021. — Т. 15. — № 3. — С. 27–36.

References

1. Belousova N.V. Teoreticheskie aspekty proiskhozhdeniya i ispol'zovaniya ponyatiya «reabilitatsionnaya geografiya» / N.V. Belousova // Vestnik Khersonskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya «Geograficheskie nauki». Kherson. 2018. Vyp. 8. S. 229–234.
2. Belousova N.V. Inklyuzivnyy turizm v sisteme reabilitatsionnoy geografii: ot teorii k praktike: monografiya / N.V. Belousova. K.: TALKOM, 2018. 344 s.
3. Mal'tseva A.A. Sotsial'nyy turizm dlya malomobil'nykh grupp naseleniya / A.A. Mal'tseva, V.A. Chernova // Nauchno-tekhnicheskoe i ekonomicheskoe sotrudnichestvo stran v XXI veke. T. 1. 2016. S. 274–277.
4. Mezхова L.A. Teoriya i praktika organizatsii inklyuzivnogo turizma v Rossii i za rubezhom [Elektronnyy resurs] / L.A. Mezхова, A.L. Letin, L.A. Lugovskaya // Sovremennyye problemy nauki i obrazovaniya. 2015. № 1. URL: www.science-education.ru/121-17354
5. Rassokhina T.V. Problemy otsenki sistemy razvitiya turizma v turistskoy destinatsii / T.V. Rassokhina, A.I. Seselkin // Vestnik universiteta (GUU). 2013. № 1. S. 85–95.
6. Frolova E.A. Ponyatie sotsial'nogo turizma / E.A. Frolova // Vestnik Universiteta (GUU). 2013. № 23. S. 150–153.
7. Yakimenko M.V., Ruseva O.Z. Obzor sovremennogo sostoyaniya i perspektivy razvitiya inklyuzivnogo turizma v Rossii: formirovanie kompleksnogo predstavleniya // Servis v Rossii i za rubezhom. 2021. T.15. № 3. S. 27–36.