

Е.А. Шаронова

Пермский государственный национальный исследовательский университет

УДК 913. 069.8+364.1

РАЗВИТИЕ ИНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМА В ПЕРМСКОМ КРАЕ

В статье рассматривается современное состояние инклюзивного туризма — одного из новейших направлений современной туристской индустрии. Дано определение инклюзивного туризма, рассмотрены другие его значения. Рассматриваются потребители инклюзивного туризма и подходы к его организации. В статье приводится анализ современного состояния развития инклюзивного туризма, и возможности развития инклюзивного туризма в Пермском крае. Представлена целевая аудитория потребителей инклюзивного туризма и некоторые успешные примеры создания «безбарьерной среды» в зарубежных странах.

Ключевые слова: *инклюзивный туризм, туризм без барьеров, безбарьерная среда, инклюзивные туры.*

Е.А. Sharonova

Perm State University

DEVELOPMENT OF INCLUSIVE TOURISM OF THE PERM REGION

The article considers the current state of inclusive tourism — one of the newest trends in the modern tourism industry. The definition of inclusive tourism is given, and its other meanings are considered. We consider the consumers of inclusive tourism and approaches to its organization. The article analyzes the current state of development of inclusive tourism, and the possibility of developing inclusive tourism in the Perm region. The target audience of consumers of inclusive tourism and some successful examples of «barrier-free environment» in foreign countries are presented.

Keywords: *inclusive tourism, tourism without barriers, barrier-free environment, inclusive tours.*

В современном обществе давно назрел острый вопрос об устройстве полноценной жизни людей с ограниченными возможностями. Все чаще на слуху такие термины как инклюзивное образование, инклюзивная среда, инклюзивная культура и т.д. Из многих терминов можно выбрать такое определение: инклюзия (от *inclusion* — включение) — процесс реального включения людей с инвалидностью в активную общественную жизнь. Главное не то, как люди с ограниченными возможностями здоровья реализуют себя в обществе, а как человечество относится к таким людям. Инклюзия в широком смысле этого слова включает в себя не только сферу

образования, но и весь спектр общественных отношений: труд, общение, развлечения [4]. Везде должна быть создана доступная и доброжелательная атмосфера, преодолены барьеры среды и общественного сознания. В связи с этим возникает вопрос и об инклюзивном туризме.

Интернет-источники дают нам множество ссылок на определение инклюзивного туризма. Более общее значение инклюзивного туризма в следующем — туризм, доступный для всех, независимо от постоянных или временных ограничений физических возможностей.

Для начала разберемся с тем, что значит «инклюзивность» или «инклюзия». Это такой принцип организации жизни в обществе, который позволяет участвовать в ее разных аспектах (повседневная жизнь, образование, культура и искусство) всем людям, независимо от их внешности, происхождения, гендера, состояния здоровья.

© Шаронова Е.А., 2020

Шаронова Елена Алексеевна,

старший преподаватель кафедры туризма, Пермский государственный национальный исследовательский университет;
sharonova1834@gmail.com

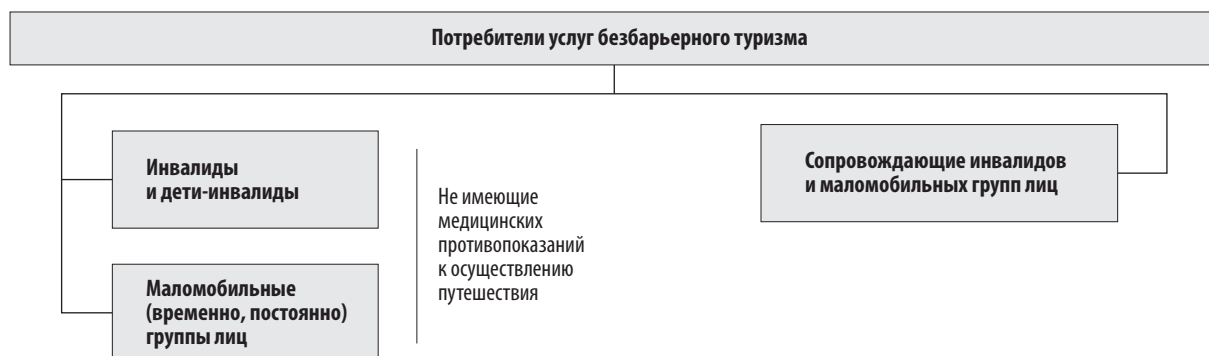


Рис. 1. Потребители инклюзивного туризма [3]

По определению Всемирной туристской организации инклюзивный туризм — это форма туризма, которая включает в себя процесс сотрудничества между различными участниками сферы туризма, который позволяет людям с ограниченными возможностями активно путешествовать. Инклюзивный туризм означает, что все путешественники могут пользоваться туристическими услугами без ограничений, независимо от других людей, на равных условиях и с чувством собственного достоинства. В частности, уделяется внимание путешественникам с особыми потребностями — доступность в передвижении, визуальная и слуховая доступность, когнитивная доступность — и определяет равный доступ к инфраструктуре, транспорту, информации и связи. Основной принцип инклюзивного туризма — функционирование любой категории граждан на равных условиях, с чувством собственного достоинства через предоставление универсальных туристических продуктов, услуг и среды [4].

В литературе также можно встретить также другие термины: туризм для всех (англ. «*tourism for all*»), туризм без барьеров или безбарьерный туризм (англ. «*tourism without barriers*», нем. «*barrier-frei tourismus*»), доступный туризм (англ. «*accessible tourism*») или доступный туризм для всех (англ. «*accessible tourism for all*»). В Российской Федерации данную сферу туристического бизнеса называют «туризмом для инвалидов».

Целевой аудиторией инклюзивного туризма выступают прежде всего люди с инвалидностью. Важное уточнение: понятие «люди с инвалидностью» включает в себя и тех, у кого физические, психические и интеллектуальные нарушения носят долговременный характер. И тех, кто попали в эту группу из-за проблем с доступом к туристическим услугам, это люди с временной инвалидностью, люди, временно передвигающиеся на костылях, пожилые люди, маленькие дети, люди маленького или высокого роста, путешественники

с тяжелым багажом. Соответственно спрос на доступность туристских услуг актуален не только для тяжелобольных, но и обычных граждан, временно имеющими ограниченные возможности.

Потребителями услуг инклюзивного туризма (рис.1.) могут быть не только сами люди с ограниченными возможностями, но и их семьи, опекуны и специально обученные сопровождающие. Н.А.Зайцева в книге «Безбарьерный туризм» приводит следующую классификацию потребителей безбарьерного туризма выделенную на основе маркетингового подхода к классификации потребителей услуг:

1. Без сопровождения (самостоятельное путешествие лиц с ограниченными возможностями).
2. Сопровождающие в виде членов семьи, опекунов, друзей и т.д..
3. Сопровождение волонтерами и спонсирование оплачиваемых сопровождающих благотворительными организациями.
4. Сопровождение людьми, привлекаемых в качестве сопровождающего для туриста с ограниченными возможностями за счет гораздо более низких цен (в большинстве случаев, это студенты или молодые люди 19–24 лет, не имеющих широких финансовых возможностей) [3].

Приведем примеры успешных проектов развития инклюзивного туризма в мире.

В Германии, с целью развития культурно-познавательного туризма, места досуга оснащены с учетом потребностей маломобильных граждан. В музеях и театрах, как правило, предлагаются кресла-коляски, которыми могут воспользоваться люди с инвалидностью. На соответствующем сайте существуют туры для отдыха людей с ограниченной мобильностью, слухом или зрением. В Австрии наибольшее развитие получил спортивно-развлекательный туризм. Горный курорт Тироль вошел в число наиболее приспособленных для инвалидов колясок районов Европы, где можно

Таблица 1

Зарубежные страны, в которых наиболее развит инклюзивный туризм

Название страны	Безбарьерная среда	Виды туризма
Испания	Адаптированы все элементы туристской инфраструктуры почти на 90%	Горно-лыжный, парусный, научно-познавательный, пляжный
Финляндия	Адаптированы все элементы туристской инфраструктуры почти на 70%	Рейма Кантри (сафари на собаках, лошадях, четырехколесных мотоциклах, снегоходах (зимой), а также рыбная ловля, гребля, плавание на плотках и лыжи), а также гольф или в кёрлинг.
Израиль	Адаптированы все элементы туристской инфраструктуры почти на 85%	Культурно-познавательный, пляжный, религиозный
Греция	Адаптированы все элементы туристской инфраструктуры почти на 65%	Культурно-познавательный для незрячих
Венгрия	Адаптированы все элементы туристской инфраструктуры почти на 65%	Преобладает культурно-познавательный, пляжный, лечебно-оздоровительный
Чехия	Адаптированы все элементы туристской 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 туристской инфраструктуры почти на 95%	Культурно-познавательный, лечебно-оздоровительный
Франция	Адаптированы все элементы туристской инфраструктуры почти на 85%	Культурно-познавательный, лечебно-оздоровительный, горно-лыжный, скутерный, интеллектуальный.
Великобритания	Адаптированы все элементы туристской инфраструктуры почти на 85%	Культурно-познавательный, лечебно-оздоровительный, интеллектуальный.
США	Адаптированы все элементы туристской инфраструктуры почти на 80%	Культурно-познавательный, лечебно-оздоровительный, Параолимпийские игры
Австралия	Адаптированы все элементы туристской инфраструктуры почти на 75%	Культурно-познавательный, экологический, пляжный, парусный, дайвинг

не просто беспрепятственно гулять по улицам Тироля и осматривать достопримечательности, но и подняться на определенные горные высоты и, что самое ценное, заниматься всеми доступными для них активными видами спорта на базах отдыха. Так же, есть сайты на английском языке, дающие полную информацию обо всех предоставляемых возможностях инклюзивного туризма:

- международный сайт о доступном туризме «The Accessible Planet»;
- общеевропейский сайт о доступном туризме (www.accessibleeurope.com) [4].

Многие страны разработали собственные сайты о доступности туристических объектов их страны: Великобритания (disabledgo.com и accessibleplaces.co.uk), Италия (accessibleitaly.com), Франция (accessiblefrance.com и accessibleparis.org), Израиль (goisrael.com и israel4all.com) и т.д.

Наиболее высокая эффективность развития инклюзивного туризма представлена в таблице 1 [2].

В странах Европы инклюзивный туризм — обычное явление, к специальным потребностям адаптируются автобусы и поезда, в музеях есть специальные экскурсии и даже работает отдельный специализированный туроператор Tourism for all. свои услуги в этой сфере предлагают множество турфирм, имеющих различные специализированные туристские программы и экскурсии для людей с инвалидностью.

В России безбарьерная среда для развития инклюзивного туризма интенсивно развивается в Москве, Санкт-Петербурге и Сочи. В остальных городах России отмечены элементы зарождения инклюзивного туризма.

С 2011 года в России реализуется программа «Доступная среда» [10]. Цели этой программы — создание правовых, экономических и институциональных условий, способствующих интеграции инвалидов в общество и повышению уровня их жизни. Это комплексный процесс планирования и создания безбарьерной среды, при помощи которой люди с ОВЗ смогут быстрее приспособиться к общественной

жизни и будут чувствовать себя полноценнее и счастливее. По итогам реализации государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» с 2011 по 2019 годы можно отметить следующее:

- увеличилось количество доступных наиболее посещаемых инвалидами объектов;
- более 27 тысяч объектов приспособлены для посещения инвалидами — 67,5% от 40 тысяч ранее отобранных регионами с участием инвалидов объектов;
- создана сеть базовых профессиональных образовательных организаций в 81 субъектах Российской Федерации, и обеспечивается функционирование 21 ресурсного учебно-методического центра;
- возросло общее количество учреждений по адаптивной физической культуре и спорту с 15 в 2011 году до 67 учреждений в 2019 году.

На российском туристском рынке, можно найти различные предложения для людей с ограниченными возможностями: «путешествия для инвалидов», «паратуризм», «инвалидный туризм», «туризм для инвалидов» «туризм глухих», «туризм слепых», «реабилитационный туризм», «коррекционно-образовательный туризм», сюда же относят и «социальный туризм» — путешествия, субсидируемые государством из средств, выделяемых на социальные нужды [9]. Благодаря внедрению целевой государственной программы были разработаны целый ряд рекомендаций для технического оснащения доступности объектов материальной среды, в том числе требования к сооружению пандусов, дверей, лифтов, санитарно-гигиенических помещений, информационных указателей, парковок и т.д.

Нужно отметить, что в Москве 4 декабря 2019 года в Экспоцентре прошла Всероссийская конференция «Россия — доступная страна» в рамках международного форума «Инклюзия-EXPO» по развитию доступного туризма, организованная Ростуризмом. На ней обсуждались проблемы внедрения принципов инклюзивности в российские турпродукты. Также были анонсированы перспективные проекты в этой сфере. Главными проблемами при организации путешествий для людей с ограничениями эксперты назвали отсутствие системного подхода, отсутствие соответствующей нормативной базы и централизованной информации о маршрутах и объектах, способных принимать клиентов такого рода. По результатам работы Всероссийской конференции «Россия — доступная страна» была принята резолюция, в которой содержатся рекомендации туристическим администрациям субъектов Федерации. В частности, предлагается разработать методологию для туроператоров, ТИЦ

по оценке доступности объектов размещения для людей с инвалидностью. Также планируются обучающие мероприятия для представителей туриндустрии по взаимодействию с людьми с ограниченными возможностями. Так же в Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года прописана реализация мер по созданию и развитию инфраструктуры для туристов с ограниченными возможностями, такие как: обеспечение доступности туристских объектов для такой категории туристов, развитие безбарьерной среды, совершенствование системы навигации и ориентирования в сфере туризма и информационных сервисов для инвалидов, которые способствуют формированию туристского продукта для туристов с ограниченными возможностями [7].

Турпродукт для туристов с ограниченными возможностями доступен, если доступны все его элементы: грамотно разработанный турпродукт; достоверная и обновленная информация доступная целевой аудитории; дополнительные сервисы для туристов с инвалидностью, (сервисы по ремонту и замене протезов и оборудования, ветеринарные клиники для собак-поводырей, а также пункты оказания специализированной медицинской помощи).

Таким образом при организации туристических поездок для лиц с особыми потребностями очень важна разработка социально ориентированной туристской дестинации, где обеспечивались бы такие аспекты, как доступность, безопасность и «комфортная среда» Однако туристские продукты, созданные туристскими агентствами, не всегда могут удовлетворять потребности лица с инвалидностью. Это связано в первую очередь с отсутствием доступной инфраструктуры, а также нехваткой знаний и навыков работы с туристами с особыми потребностями у работников индустрии туризма и гостеприимства Следует отметить такое понятие в разделе инклюзивного туризма, как «адап-тур инклюзив», подразумевающее включение комплекса взаимоотношений медико-физиологического и социально-психологического характера, которые составляют основу туристской равноправной деятельности при сопровождении процесса потребления туристских услуг лицами с ограничением жизнедеятельности.

В Пермском крае 14 ноября 2019 года состоялось совещание по итогам проведения экспертных экскурсионных туров для людей с ограниченными возможностями здоровья, организованных Агентством по туризму и молодежной политике Пермского края, совместно с Центром развития туризма Пермского края. Совещание включало в себя обсуж-

дение особенностей организации инклюзивных туров, а также рассмотрение вопросов улучшения инфраструктуры и проведения иных мероприятий по усовершенствованию маршрутов [8].

На территории Пермского края с 24 октября по 7 ноября 2019 года были организованы 4 пилотных тура для людей с ограниченными возможностями. Первый экспертный тур был организован для людей с инвалидностью, передвигающихся на креслах-колясках. Участники данного тура познакомились с историей купеческого города Кунгура, а также посетили этнографический парк «Деревня Ермака» и Кунгурскую ледяную пещеру. Вторая специальная обзорная экскурсия по Перми под названием «Пермский ПАРАДВИЖ» открыла для людей с нарушениями зрения уникальную возможность поближе познакомиться с историей города. Участникам было предложено погрузиться в 3D-звук и совершенно по-новому услышать окружающую городскую реальность прошлых лет во время действия небольшого аудиоспектакля «Дух города». Третий тур — интерактивная экскурсия в архитектурно-этнографическом музее «Хохловка» для людей с нарушениями слуха. Во время неё туристы познакомились с историей солеварения, посетили наиболее известные усадьбы и памятники музея, а также приняли участие в народных играх и ремесленных мастер-классах. Четвертая экскурсионная программа была организована под названием «Лошади и хаски», которая проходила на территории конноспортивного клуба «Престиж». Участники экскурсии с ментальными нарушениями получили множество положительных эмоций от общения с животными, и узнали много интересных фактов об их характере и среде обитания.

Все эти пилотные туры были организованы с целью определения уровня готовности туристических продуктов, наличия адаптированной инфраструктуры, а также формирования рекомендаций для последующего включения в туристические предложения туроператоров. Готовность к проведению и организации серии экспертных туров для людей с ограниченными возможностями здоровья выразили следующие туроператоры Пермского края: ООО «Туристическая компания «Финист Трэвел», ООО «Мир экскурсий», туристическая компания «Калина», ООО «Центр туристско-экскурсионной деятельности», а также проект «Слушая город — Пермь». Экскурсанты высоко оценили уровень сервисного обслуживания в объектах питания, уровень организации тура, работу экскурсовода, а также информативность и насыщенность поездки. Следует отметить, что многие экскурсанты считают данный маршрут

достаточно интересным и весьма доступным для маломобильных граждан, однако требующим некоторых доработок [6].

Музейная среда Перми так же трансформируется под «безбарьерный туризм». Главным показателем является информационная доступность, наличие адаптированных музейных экспозиций и образовательных программ. Например, Пермская государственная художественная галерея имеет давние связи с Пермским отделением Всероссийского общества слепых, внедряет инклюзивные образовательные программы: «Видеть музыку», «Слышать краску». Сотрудники галереи создают временные выставки, используют тактильные экспонаты, муляжи, рельефно-графические копии картин. Государственный музей современного искусства PERMM проводит бесплатные экскурсии для организованных групп инвалидов. В 2019 году музей реализовывал проект, направленный на знакомство и включение посетителей с инвалидностью в пространство современного искусства — «Инклюзивная интервенция». Литературный музей «Дом Пастернака» (пос. Всеволодо-Вильва, Пермский край) реализовал проект «Сад поэта. Взаимодействие» инклюзивную ландшафтную экспозицию для слабовидящих. По мнению А.В. Фирсовой, музейные проекты, направленные на создание доступной среды для людей с инвалидностью по зрению, должны включать следующие мероприятия и технологии: а) обеспечение инфраструктурной доступности; б) адаптация экскурсионных программ при консультации сотрудников реабилитационных учреждений; в) взаимодействие людей с ОВЗ с обычными посетителями, приемы обратной инклюзии; г) использование специально изготовленных тактильных экспонатов, бытовых предметов, радиофикации, аудиогидов; д) разработка интерактивных творческих программ [11].

Что касается детского оздоровительного отдыха в Пермском крае национальная ассоциация развития образования «Тетрадка дружбы» открыла инклюзивный лагерь «Новый город Дружный» для развития и адаптации детей с разными особенностями. На сайте Министерства социального развития Пермского края в Реестре организаций отдыха детей и их оздоровления на 2020 год обеспечение доступности услуг для детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья возможны пока только в восьми загородных лагерях из 63 Пермского края [5].

А по данным сайта booking.com на поисковый запрос о наличии номеров удобства для гостей с ограниченными возможностями оказалось 16 средств размещения в г. Перми.

Таковыми специализированными номерами располагают гостиницы «Урал», «Four elements», «Park-Hotel», а также апартаменты «Abri Luxe», «Манхеттен» и несколько других.

Нужно отметить, что в целях развития доступной туристской среды для людей с ограниченными возможностями здоровья и стимулирования развития инклюзивного туризма в рамках подпрограммы «Туризм» государственной программы Российской Федерации «Экономическое развитие и инновационная экономика», предоставляются различные гранты, в том числе реализацию социальных проектов, направленных на создание и развитие доступной туристской среды для людей с ограниченными возможностями здоровья, стимулирование развития инклюзивного туризма (оборудование пандусов, подъемников, адаптационные работы по созданию безбарьерной среды и т.п.);

Несомненно, что организация инклюзивных туров способствует развитию внутреннего туризма на территории Пермского края — так как вместе с людьми с ОВЗ путешествуют члены семьи и сопровождающие. Необходима тщательная работа по организации инклюзивных туров, адаптации инфраструктуры и подготовке квалифицированных специалистов по работе с туристами с особыми потребностями. К сожалению, практика инклюзивного туризма испытывает сложности с доступностью среды, и таким образом тормозит его развитие. Так же к проблемам развития инклюзивного туризма нужно отнести отсутствие единой базы объектов для инвалидов; отсутствие каталогов и реестров; практически невозможно на основных туристских интернет ресурсах найти нужную информацию о видах размещения и туристских программах и о способе трансфера к ним. Российский рынок пока не демонстрирует многообразие участников как со стороны компаний, предоставляющих

услуги, так и со стороны потребителей, и, как следствие, конкуренция в инклюзивном туризме практически отсутствует. Причиной этого факта является слабая развитость направления и низкой экономической активностью лиц с ограниченными возможностями.

Библиографический список

1. Борисенко-Клепач Н.М. Инклюзивный туризм: что, как и зачем? // электронная библиотека БГУ. 2016. Официальный сайт. URL: <http://elib.bsu.by/handle/123456789/170416> (дата обращения 25.05.2020).
2. Белоусова Н.В. Зарубежный опыт популяризации инклюзивного реабилитационно-социального туризма // Туризм и гостеприимство. 2019. №1. С. 36–45.
3. Зайцева Н.А. Безбарьерный туризм. М.: Кнорус, 2009. 176 с.
4. Елина Д.Д., Задумкина Е.А., Пахолкина Т.М. Инклюзия в понимании современного общества // Журнал. Проблемы и перспективы современной науки. 2016. №14. С. 71–75.
5. Оздоровительная кампания детей в Перми [Электронный ресурс] URL: <https://www.gorodperm.ru/actions/social/family/camp/>.
6. Пермь великая Официальный сайт URL: <http://visitperm.ru/> (дата обращения 30.05.2020).
7. Программа «Доступная среда» [Электронный ресурс] URL: <https://rosmintrud.ru/ministry/programms/3/0> (дата обращения 30.05.2020).
8. Путешествия доступны каждому! Агентство по туризму и молодежной политике Пермского края. [Электронный ресурс] URL: <http://atm.permkrai.ru/> (дата обращения 30.05.2020).
9. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» 132-ФЗ от 24.11.96 г.
10. Федеральное агентство по туризму. Официальный сайт. URL: <https://www.russiatourism.ru/news/> (дата обращения 30.05.2020).
11. Фирсова А.В., Григорьева М.И. Туризм для людей с инвалидностью по зрению: подходы к созданию доступной музейной среды. // География и туризм. 2019. Вып. 2. С. 142–147.