

5. *Morozov M.A., Morozova N.S.* Predprinimatel'stvo i konkurentsia v turizme: monografiya. M.: RosNOU, 2010. 136 s.
6. *Olefrenko A.I.* Intelktualizatsiya sistem avtomatizatsii predpriyatij v paradigme Intelligent Enterprise Management // *Sovremennaya nauka: aktual'nye problemy teorii i praktiki*. Seriya: Ekonomika i pravo. 2017. № 8. S. 36–40.
7. *Safarov T.V.* Tsifrovizatsiya kak katalizator innovatsionnykh biznes-protsessov // *Innovatsionnye podkhody v reshenii problem sovremennogo obshchestva: sbornik statej Mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoy konferentsii: v 2 ch.* / otv. red. G.Yu. Gulyaev. M.: Izdatel'stvo MTsNS "Nauka i Prosveshchenie", 2018. S. 65–66.
8. Booking.com predstavlyaet 8 trendov v sfere puteshestvij v 2019 godu // Booking.com. URL: <https://news.booking.com/Booking-com-predstavlyaet-trendov-v-sfere-puteshestvij-v-godu/> (data obrashcheniya: 07.09.2019).
9. Google nazval glavnye internet-privyichki rossiyan // TASS. URL: <https://tass.ru/obschestvo/5006728> (data obrashcheniya: 07.09.2019).

DOI: 10.25586/RNUV9276.19.04.P.090

УДК 338.48

Е.А. Кудрявцева

ОСОБЕННОСТИ РАЗРАБОТКИ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ТУРИСТСКИХ УСЛУГ ДЛЯ ЛЮДЕЙ
С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Приведены способы регулирования туристской деятельности, а также отличительные особенности разработки и предоставления туристских услуг для людей с ограниченными возможностями. Описываются основные этапы разработки специального турпродукта. Делается вывод о необходимости подготовки квалифицированного персонала на всех точках пребывания туристов.

Ключевые слова: туризм для людей с ограниченными возможностями, инклюзивный туризм, безбарьерный туризм.

Е.А. Kudryavtseva

FEATURES OF DEVELOPMENT AND PROVISION
OF TOURIST SERVICES FOR PEOPLE
WITH LIMITED OPPORTUNITIES

The methods of regulation of tourist activities, as well as the distinctive features of the development and provision of tourist services for people with limited opportunities are given. The main stages of the development of a special tourist product are described. It is concluded that it is necessary to train qualified personnel at all tourist points of stay.

Keywords: tourism for people with disabilities, inclusive tourism, barrier-free tourism.

Во всем мире туризм является инструментом познания окружающего мира, способом отдыха и оздоровления. На со-

временном этапе индустрия туризма и гостеприимства развивается с большой скоростью, стараясь при этом удовлетворить

Кудрявцева Е.А. Особенности разработки и предоставления туристских услуг...

возрастающие потребности населения и, конечно, получить прибыль. С этой целью на предприятиях туристического хозяйства совершенствуются старые и создаются абсолютно новые услуги.

На территории Российской Федерации наблюдаются тенденции развития внутреннего и въездного туризма. Но, несмотря на разработки как теоретического, так и научно-практического характера в области стратегического развития этой отрасли,

вопросы развития безбарьерного туризма остаются малоисследованными [1; 2].

Туризм для лиц с ограниченными возможностями является сравнительно новым, но при этом динамично развивающимся направлением. По данным Росстата, количество людей с ограниченными возможностями по-прежнему велико (табл.), тем самым обуславливается социальная значимость туризма для данной категории населения [7].

Общая численность инвалидов по группам инвалидности (на 1 января 2019 г.), тыс. человек

Категория	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.**	2016 г.	2017 г.	2018 г.***	2019 г.
<i>Всего инвалидов</i>	13 189	13 082	12 946	12 924	12 751	12 261	12 111	11 947
В том числе:								
I группы	1515	1496	1451	1355	1283	1309	1466	1433
II группы	7076	6833	6595	6472	6250	5921	5552	5356
III группы	4038	4185	4320	4492	4601	4395	4442	4488
дети-инвалиды	560	568	580	605	617	636	651	670
Общая численность инвалидов*, приходящаяся на 1000 человек населения	0,0922	0,0913	0,0901	0,0884	0,087	0,0835	0,0825	0,0814

* В общую численность инвалидов включаются лица, состоящие на учете и получающие пенсию в системе Пенсионного фонда Российской Федерации, Министерстве обороны Российской Федерации, Министерстве внутренних дел Российской Федерации, Федеральной службе безопасности Российской Федерации и Федеральной службе исполнения наказаний Минюста России.

** С 2015 г. с учетом численности инвалидов по Крымскому федеральному округу, представленной в 2015 г. по данным формы № 1-ЕДВ, в 2016–2017 гг. – по данным формы № 94 (ПЕНСИИ).

*** Начиная с 2018 г. приведены данные из федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр инвалидов» без учета г. Байконура.

Под организацией безбарьерного туризма подразумевается процесс создания доступной среды в плане приспособленности инфраструктуры туристских центров, гостиничных комплексов, а также объектов туристского показа к различным нуждам всех людей, в том числе людей с ограниченными возможностями, пожилых или опекунов и членов их семей.

При создании доступной среды на объектах туристического пребывания затрагиваются такие сферы, как:

- архитектурное проектирование;
- соблюдение нормативов доступной среды;
- наличие инфраструктурных объектов доступной среды;
- подготовка специализированных кадров.

Нормативно-правовые документы, международные и национальные стандарты, а также государственные социальные программы хорошо описывают технические условия подготовки туристских предназна-

ций для принятия туристов с ограниченными возможностями. Но впечатления от туристической поездки складываются не только исходя из хорошей технической оснащённости зданий, также стоит учесть профессиональные навыки обслуживающего персонала, который часто бывает не готов к встрече с такими туристами [6].

На всем протяжении маршрута необходимо обеспечить должные условия пребывания для лиц с ограниченными возможностями. Именно для этого нужно иметь подготовленные кадры, которые будут сопровождать туристов в путешествии. В зависимости от физических ограничений таких туристов необходимы различные специалисты, в том числе по сурдопереводу, взаимодействию со слепыми. Для работы с подобными группами требуются специальные навыки, которые можно получить как путем повышения квалификации, так и посредством конструктивного сотрудни-

чества со специализированными педагогами, реабилитологами и дефектологами.

При создании туристского продукта для людей с ограниченными возможностями стоит учитывать многие факторы, для того чтобы грамотно адаптировать его для жизнедеятельности будущих потребителей. При этом нужно обратить внимание на то, чтобы такой турпродукт не отличался по своей смысловой нагрузке от турпродукта для здоровых людей. Использование современных технологий в турпродукте, а также квалифицированный персонал обеспечат снижение трудозатрат и упростят взаимодействие между потребителем и поставщиком услуг. Вместе с тем возможно применение таких инструментов оценки качества, как сертификация, категорирование и независимая оценка квалификации [3; 4]. Основные этапы разработки турпродукта, учитывающего особенности жизнедеятельности людей с ограниченными возможностями, отображены на рисунке.

Диагностический	<ul style="list-style-type: none"> • Выявление потребностей познания; • определение дестинации; • определение популярных экскурсий
Организационный	<ul style="list-style-type: none"> • Организация системы взаимодействия специалистов-реабилитологов и экскурсоводов; • систематизация и адаптация экскурсионных маршрутов; • организация предметно-развивающей среды музея; • заключение договоров о сотрудничестве в пределах пакета тура (транспорт, социальное обслуживание, экскурсионные услуги, услуги дополнительных специалистов)
Информационно-обучающий	<ul style="list-style-type: none"> • Повышение компетенции экскурсоводов в вопросах дефектологии; • организация целенаправленного взаимодействия в системе «лицо с ограниченными возможностями – экскурсовод» в процессе организации социального туризма
Коррекционно-технологический	<ul style="list-style-type: none"> • Формирование и проведение тура для лиц с ограниченными возможностями здоровья
Контрольно-оценочный	<ul style="list-style-type: none"> • Оценка достижения поставленной цели проекта; • выяснение эффективности методических основ и модели организации тура; • коррекция

Этапы разработки тура для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Кудрявцева Е.А. Особенности разработки и предоставления туристских услуг...

При формировании тура на первом – **диагностическом** – этапе сначала необходимо исследовать популярные туристские регионы, а также изучить ассортимент сервисных услуг, предлагаемых предприятиями туристского показа и гостиничного бизнеса. Тематика объектов и экскурсий может варьироваться, так как акцентирование на различных предметах способно изменять ассортимент: от культурно-познавательного до паломнического. Очень часто случается, что популярные экскурсии или отели совсем не адаптированы для туристов с ограниченными возможностями. Следовательно, для их включения в тур потребуются модернизировать средства подачи информации и технического обслуживания объектов размещения и туристского показа (например, изменение интерьера для проезда на инвалидных колясках, информационные таблички со шрифтом Брайля, сурдоперевод, субтитры, видеоряд и т.д.).

Реализация работ по этим направлениям осуществляется на втором этапе – **организационном**. При этом на каждом объекте туристского обслуживания составляется перечень конструктивных и технологических изменений, ведутся методические работы по внесению корректив в привычные экскурсионные программы или разрабатываются новые. Согласно ГОСТ 32613-2014 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования» длительность проведения экскурсии не должна превышать полутора часов в связи с большой нагрузкой на организм туриста [2]. Следовательно, для комфортного пребывания туриста на экскурсии нужно делать частые перерывы на свободное времяпрепровождение. Также это показывает, насколько необходимо тесное взаимодействие сотрудников объекта

туристического пребывания со специалистами медицинского профиля и социальными службами, что будет способствовать определению особенностей как этики общения с инвалидами различных категорий, так и форм восприятия информации такими людьми.

При оценке туристского маршрута в разрезе доступной среды следует обратить внимание на то, чтобы каждый объект пребывания был обеспечен необходимыми техническими средствами. Отсутствие данной среды на объектах показа или размещения зачастую делает их просто недоступным для туристов с ограниченными возможностями.

В условиях наличия доступной среды маршрут передвижения будет проходить между главными точками экскурсии в пределах объекта показа. При таких обстоятельствах, например из-за отсутствия средств подъема для инвалидов, из посещения могут быть исключены верхние или цокольные этажи музеев. Через винтовые лестницы или узкие проходы станет невозможным движение на инвалидных колясках. Объекты туристского показа или гостиничные предприятия могут быть исключены из маршрута по таким причинам, как отсутствие пандусов и перил, а также ненормативный уклон дорожки, так как это не обеспечивает безопасности туриста при передвижении на территории объекта.

При формировании и организации путешествия для людей с ограниченными возможностями основными субъектами, с которыми происходит взаимодействие, являются транспортная компания, которая предоставляет специализированный транспорт, гостиничный комплекс и юридическое лицо объекта туристского показа, являющееся поставщиком сервисных услуг (экскурсионных и пр.). Если данный тур предоставляется потребителям по

программе социального обслуживания, то участие также принимают органы социальной защиты населения, потому как они являются основным покупателем тура. Кроме того, органы социальной защиты могут обеспечивать группу сопровождающими лицами и профильными специалистами (сурдопереводчиками, медработниками и т.д.).

Информационно-обучающий этап – один из важнейших этапов разработки инклюзивного тура – предполагает обучение обслуживающего персонала на объекте туристического пребывания. Хотя данный этап полностью возложен на личный состав объекта, фактор обучения является определяющим при выборе тура. Только квалифицированный персонал с достаточными знаниями способен предоставлять качественные полноценные услуги, обеспечивая при этом высокую удовлетворенность потребителя.

При проведении мероприятий корректное взаимодействие между обслуживающим персоналом и туристами с ограниченными возможностями крайне важно, так как оно позволяет потребителям чувствовать себя полноценными членами общества. Неквалифицированный персонал может обесценить все разработки, испортить впечатление от путешествия, и значительно понизить качество турпродукта. Поэтому стоит отдать предпочтение организациям, регулярно повышающим квалификацию своего персонала [5]. Также на этом этапе производится распространение информации о туре с помощью рекламы и размещение информации на специализированных сайтах.

Коррекционно-технологический этап применим к турам, создаваемым впервые. В процессе реализации тура могут обнаружиться различные моменты, которые как усложняют, так и упрощают его проведение.

При внезапном выявлении технических сложностей требуется быстрое решение возникших проблем, а также их учет при дальнейшем проведении подобных туров. К примеру, это могут быть плохая согласованность действий между подразделениями объекта туристского показа, отклонение заявленных технических условий доступной среды от реальных и т.д. Не исключается изменение продолжительности работы трансфера, поскольку погрузка и выгрузка пассажиров из автобуса может затянуться дольше расчетного времени.

Контрольно-оценочный этап наступает по завершении тура. Он предполагает изучение мнения потребителей о данном туристском продукте. Оценивается достижение цели проекта: было ли реализовано запланированное, какое впечатление произведено на потребителей, насколько эффективной стала выбранная рекламная стратегия. Также выясняется рентабельность применяемой методологии и модели организации тура. В случае необходимости осуществляется коррекция турпродукта, например изменение точки питания или размещения.

Организация инклюзивных туров для людей с ограниченными возможностями – это сложный процесс, в котором квалифицированный персонал на объектах туристического пребывания играет решающую роль в реализации самих туров. И если техническое оснащение объектов показа и гостиничного размещения регулируется законом, то уровень квалификации обслуживающего персонала остается на совести принимающей стороны. Для усиления интенсификации в инклюзивном туризме целесообразно подготовить программы обучения кадров, работающих с туристами с ограниченными возможностями различных категорий.

Кудрявцева Е.А. Особенности разработки и предоставления туристских услуг...

Таким образом, в условиях развития внутреннего и въездного туризма в России особое место должно уделяться такому направлению в деятельности туристских организаций, как предоставление туристских услуг людям с ограниченными возможностями. На каждом этапе разработки туристского маршрута важно учитывать особенные потребности туристов, тем са-

мым предусматривая трудности, с которыми они могут столкнуться в путешествии.

В завершение отметим, что технические условия туристических дестинаций хорошо описаны в нормативно-правовых документах, стандартах и так далее, но вопрос подготовки квалифицированного персонала на всех точках пребывания туристов остается открытым.

Литература

1. Аникеева О.А., Анисимова Ю.А. Россия без барьеров: туризм, доступный для всех // Сервис в России и за рубежом. 2011. № 6.
2. ГОСТ 32613-2014. Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования // База ГОСТов. URL: https://allgosts.ru/03/080/gost_32613-2014 (дата обращения: 05.09.2019).
3. Зворыкина Т.И. и др. Региональные системы сертификации и категорирования в сфере услуг: монография. М.: Альфа-Доминанта, 2005.
4. Зворыкина Т.И., Мухамеджанова О.Г., Ермаков А.С. Модель взаимодействия участников системы оценки и сертификации квалификации персонала в сфере сервиса // Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса. 2012. № 2. С. 25–28.
5. Морозов М.А. Повышение эффективности управления персоналом // Менеджмент в России и за рубежом. 2003. № 2. С. 96–104.
6. Морозов М.А. Управление персоналом на предприятиях туристской индустрии // Стандарты и качество. 2006. № 2. С. 54–58.
7. Федеральная служба государственной статистики. URL: <https://gks.ru/folder/13964> (дата обращения: 05.09.2019).

Literatura

1. Anikeeva O.A., Anisimova Yu.A. Rossiya bez bar'ero'v: turizm, dostupnyj dlya vsekh // Servis v Rossii i za rubezhom. 2011. № 6.
2. GOST 32613-2014. Turistskie uslugi. Uslugi turizma dlya lyudej s ogranichennymi fizicheskimy vozmozhnostyami. Obshchie trebovaniya // Baza GOSTov. URL: https://allgosts.ru/03/080/gost_32613-2014 (data obrashcheniya: 05.09.2019).
3. Zvorykina T.I. i dr. Regional'nye sistemy sertifikatsii i kategorirovaniya v sfere uslug: monografiya. M.: Alfa-Dominanta, 2005.
4. Zvorykina T.I., Mukhamedzhanova O.G., Ermakov A.S. Model' vzaimodejstviya uchastnikov sistemy otsenki i sertifikatsii kvalifikatsii personala v sfere servisa // Vestnik assotsiatsii vuzov turizma i servisa. 2012. № 2. S. 25–28.
5. Morozov M.A. Povyshenie effektivnosti upravleniya personalom // Menedzhment v Rossii i za rubezhom. 2003. № 2. S. 96–104.
6. Morozov M.A. Upravlenie personalom na predpriyatiyakh turistskoj industrii // Standarty i kachestvo. 2006. № 2. S. 54–58.
7. Federal'naya sluzhba gosudarstvennoj statistiki. URL: <https://gks.ru/folder/13964> (data obrashcheniya: 05.09.2019).