

ФОРМИРОВАНИЕ И РЕАЛИЗАЦИЯ ПРИНЦИПОВ ИНКЛЮЗИВНОГО ГОСТЕПРИИМСТВА КАК ФАКТОР УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ТЕРРИТОРИИ

*Плугарь Елена Валериевна,
кандидат экономических наук, доцент,
e-mail: elena-plugar@yandex.ru*

*Стахно Наталья Дмитриевна,
кандидат экономических наук, доцент,
e-mail: snd.snd70@mail.ru*

*Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского,
г. Симферополь, Россия*

© Плугарь Е.В., Стахно Н.Д., 2024

Аннотация: проведено исследование нормативно-правового обеспечения туризма, предназначенного для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Указана роль туризма в жизни инвалидов. Предложены принципы инклюзивного гостеприимства и инструменты их реализации.

Ключевые слова: инклюзия, гостеприимство, туризм, устойчивое развитие.

FORMATION AND IMPLEMENTATION OF THE INCLUSIVE HOSPITALITY PRINCIPLES AS A FACTOR OF THE TERRITORY SUSTAINABLE DEVELOPMENT

*Plugar E.V., Stakhno N.D.,
V.I. Vernadsky Crimean Federal University*

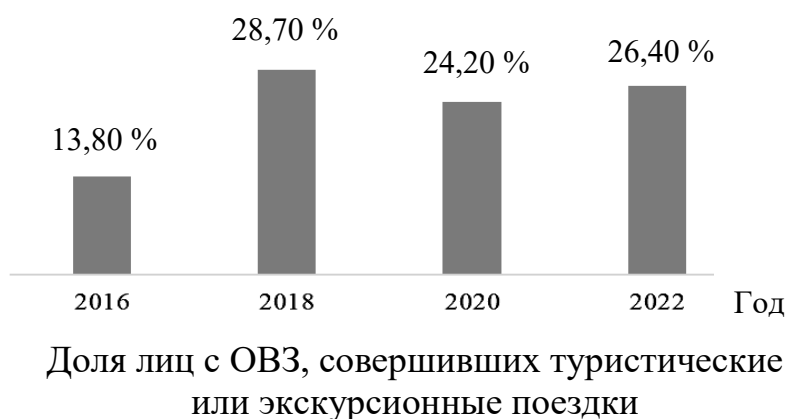
Abstract: a study of the regulatory support of tourism intended for people with disabilities has been conducted. The role of tourism in the lives of people with disabilities is indicated. The principles of inclusive hospitality and the tools for their implementation are proposed.

Keywords: inclusion, hospitality, tourism, sustainable development.

Ратифицированная ООН в 2015 г. «Повестка дня в области устойчивого развития на период до 2030 года» [5], содержащая 17 целей, создала базис для гармонизации экономических, экологических и социальных аспектов территорий. Центральное место в документе занимает концепция инклюзивности. В ее основе лежит идея «включающего» общества, в котором каждый человек (независимо от расы, вероисповедования, культуры, ограничений по здоровью или других индивидуальных особенностей) полноценно участвует в публичных отношениях. Задача социума состоит в обеспечении равенства и прав всех его членов, создании необходимых условий для беспрепятственного и самостоятельного осуществления любого вида деятельности, в том числе туристско-рекреационного. Особую значимость реализация этой задачи приобретает по отношению к лицам с ограниченными возможностями

здоровья (ОВЗ), поскольку они практически не имеют возможности путешествовать по причине низких доходов, отсутствия надлежащей обстановки для передвижения, проживания, досуга, питания, из-за предвзятого отношения персонала. Всесторонний учет интересов таких людей признается важнейшим фактором, гарантирующим достижение целей в области устойчивого развития.

Численность инвалидов в России, по данным на 1 января 2023 г., составила 10 933 тыс. чел. (7,5 % населения). Среди лиц с ОВЗ доля трудоспособных составляет 30 %. Эта категория людей – наиболее активные туристы. Согласно сведениям Росстата, только четвертая часть инвалидов старше 15 лет совершает туристические или экскурсионные поездки. При этом в 2018 г. по сравнению с 2016 г. отмечается значительный прирост доли путешествующих (рисунок).



Основными причинами отказа от путешествий и экскурсий в 2022 г. стали состояние здоровья (в 51,6 % случаев), недостаток средств (в 17,3 % случаев) [1]. Физические дефекты особой категории граждан влияют и на моральную устойчивость, уверенность в себе. Как правило, такие люди изолированы от общества, боятся любых перемен, поскольку убеждены, что окружающие будут к ним враждебны. Исследователи З.М. Ханбабаева, В.В. Даитов указывают, что российские гостиничные предприятия демонстрируют слабую готовность к приему гостей с ОВЗ. В среднем доля средств размещения, обеспечивающих беспрепятственные пути следования для гостей в инвалидных колясках, составляет всего 5,5 % [2].

Туристические поездки играют важную роль в социально-культурной адаптации, физической реабилитации людей с ОВЗ, интеграции их в общество на основе изменения социальной роли, расширения круга общения и взаимодействия в группе людей с равным социальным статусом, приобретения новых знаний и опыта, впечатлений. В связи с этим приоритетна поддержка туристской активности путем создания открытой среды (следовательно, благоприятного морально-

психологического климата), соответствующей инфраструктуры не только в городских агломерациях, но и в местах рекреации.

М.А. Перельман отмечает, что инклюзивный туризм начал активно развиваться в России только в конце 1990-х гг. XX в. [3]. В указанный период был сформирован ряд нормативных документов, содержащих правила формирования необходимой инфраструктуры для инвалидов, в том числе для целей рекреации и туризма. В федеральных законах «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», «О физической культуре и спорте в Российской Федерации», «О связи», «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Градостроительном кодексе Российской Федерации определены требования к органам власти и предприятиям всех организационно-правовых форм по созданию лицам с ОВЗ условий для беспрепятственного доступа к объектам инженерной, транспортной и социальной, туристской сфер, нужной информации [4]. ГОСТ 32613-2014 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования» содержит нормы формирования, продвижения туристского продукта для людей с ОВЗ. СП 59.13330.2020 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», СП 257.1325800 «Здания гостиниц. Правила проектирования» регламентируют обеспечение доступности гостиниц, включая планировочные решения номеров, для маломобильных групп населения (инвалидов, людей с временным нарушением здоровья, интеллекта, людей старших возрастов и др.). Это позволило создать условия для преодоления ограничений жизне-деятельности людьми с ОВЗ, придумать универсальный дизайн продуктов и услуг индустрии туризма.

Не менее важную роль в стимулировании туристической активности инвалидов играет формирование принципов инклюзивного гостеприимства – радушного приема особенных гостей, предложения услуг, доступных для всех.

К базовым принципам инклюзивного гостеприимства относятся:

1. Физическая доступность. Внутреннее и внешнее пространство гостиницы приспособлено для людей с ОВЗ, т. е. обеспечен беспрепятственный доступ таких людей к любым объектам, в частности свободная ориентация в пространстве для тех, у кого есть неврологические и подобные отклонения и патологии (аутизм, эпилепсия), незрячих. Номерной фонд, общественные зоны, инфраструктура легкодоступны (лица с ОВЗ могут, например, прийти в указанную зону самостоятельно или же в сопровождении специального работника).

2. Информационная и цифровая доступность. Сведения о гостинице, предлагаемых услугах, местных достопримечательностях, общественном транспорте и прочем представлены в доступной форме, изложены ясным и понятным языком, в любой форме, т. е. в такой, в какой они доступны лицам с нарушением зрения и ментальными расстройствами.

3. Инклюзивное мышление персонала. Сотрудники отеля, дома отдыха знают потребности особенных гостей и с уважением к ним относятся; имеют специальные знания и обладают необходимыми навыками общения и взаимодействия с такими гостями; формируют атмосферу благожелательности, гостеприимства, радушия, заботы; оказывают всяческую помощь и поддержку.

4. Инклюзивный сервис. Гостиница предлагает дополнительные услуги, которые способствуют интеграции людей со специальными потребностями (например, есть служба сопровождения; предоставляются кресла-коляски, устройства для слабовидящих, проводятся специальные досуговые мероприятия, анимация и т. д.).

5. Уютная и защищенная среда. Созданы комфортные и безопасные условия проживания, маршруты, понятна навигация; учтены диетические и религиозные потребности гостей; все риски, связанные со здоровьем клиентов, минимальны. Сотрудники знают стандарты безопасности и эвакуации людей с ОВЗ.

Приведенные принципы целесообразно закрепить в нормативном правовом поле, например в Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в отдельной статье, посвященной особенностям предоставления гостиничных и туристских услуг лицам с ограниченными физическими возможностями).

Все вышеизложенное говорит о том, что инклюзивные туризм и гостеприимство нужно рассматривать не только с точки зрения физической доступности места отдыха, безопасности для лиц с ОВЗ, но и в свете психологического комфорта, обеспечения моральной устойчивости таких лиц.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Положение инвалидов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://rosstat.gov.ru/folder/13964> (дата обращения: 06.11.2023).

2. Ханбабаева З.М., Даитов В.В. Проблемы обеспечения инклюзивного туризма средствами размещения // Сервис в России и за рубежом. 2020. Т. 14. № 2. С. 31–43.

3. Перельман М.А. Актуальные тенденции развития гостиничных и курортно-санаторных предприятий при размещении туристов с ограниченными физическими возможностями // Journal of Economy and Business. 2021. Vol. 7 (77). С. 121–125. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/aktualnye-tendentsii-razvitiya-gostinichnyh-i-kurortno-sanatornyh-predpriyatij-pri-razmeschenii-turistov-s-ogranichennymi/viewer> (дата обращения: 07.11.2023).

4. Репина М.Г. Особенности правового регулирования оказания туристских услуг лицам с ограниченными физическими возможностями на территории Российской Федерации // Вестник РМАТ. 2015. № 1. С. 40–45.

5. Повестка дня в области устойчивого развития на период до 2030 года [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://sdghelpdesk.unescap.org/sites/default/files/2018-03/2030_agenda_for_sustainable_development_-_primer_russian.pdf (дата обращения: 07.11.2023).