

Лекция № 3

ТЕМА: «ИНКЛЮЗИВНЫЙ ТУРИЗМ»

План

1. Базовые принципы доступной среды в туризме.
2. Обзор успешного опыта организации туров для лиц с ОВЗ.
3. Формирование инклюзивных туристических услуг.

Автор:

Русева Олеся Заурбековна, председатель правления Ростовского регионального фонда содействия развития инклюзивного туризма, досуга и отдыха «Зеленая улица», региональный эксперт АСИ по направлению «Туризм»;

1. Базовые принципы доступной среды в туризме.

Что такое инклюзивный туризм? Если говорить коротко, то это нишевой вид туризма, предполагающий туристское обслуживание определенной категории туристов, имеющих вариативные ограниченные возможности здоровья, инвалидность или маломобильность, в том числе временные.

Туризм является уникальным средством реабилитации для людей с проблемами здоровья, так как его функции соответствуют реабилитационным задачам, включают различные механизмы адаптации и самоадаптации, при условии активного участия в процессе самого человека с ОВЗ.

Всемирная туристская организация (UNWTO) дает следующее понятие доступному или инклюзивному туризму: СЛАЙД 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.

Безусловно, процесс проектирования и реализации инклюзивных туристских услуг – правила, нормативы и рекомендации прописаны в законодательных актах, как международных, так и российских.

Что касается туристской деятельности в принципе, то главным нормативно-правовым актом, регулирующим туристскую деятельность на территории РФ является 132-й Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ.

Помимо этого, существуют нормативно-правовые документы, на которые необходимо опираться при работе с инклюзивными туристами. Условно можно разделить на 3 группы:

1. К первой группе относятся нормативно-правовые документы, защищающие права людей с инвалидностью на доступ к объектам и услугам, в том числе в индустрии туризма и гостеприимства.
2. Ко второй группе относятся нормативно-правовые документы, регламентирующие требования, на основе которых осуществляется создание доступной среды, в том числе в индустрии туризма и гостеприимства.
3. К третьей группе относятся нормативно-правовые документы, регламентирующие требования и рекомендации по созданию и реализации инклюзивных туристских продуктов.

Рассмотрим те, которые нужно знать обязательно: СЛАЙД 3

- 181-й Федеральный закон "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" от 24.11.1995 N 181-ФЗ, ст. 15 – относится к 1-й группе;
- СП 59.13330.2020 «СНиП 35-01-2001 «Доступность зданий и сооружений» - относится ко 2-й группе;
- Межгосударственный стандарт ГОСТ Р 32612–2014 Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования – относится к 3-й группе.

Инклюзивный туризм тесно связан и, по сути, опирается на такие понятия, как универсальный дизайн и разумное приспособление. Озвучу эти понятия, для тех, кто с ними, возможно, не знаком.

Универсальный дизайн означает дизайн предметов, обстановок, программ и услуг, призванный сделать их в максимально возможной степени пригодными к пользованию для всех людей без необходимости адаптации или специального дизайна. «Универсальный дизайн» не исключает ассистивные устройства для конкретных групп инвалидов, где это необходимо.

Разумное приспособление — это внесение, когда это нужно в конкретном случае, необходимых и подходящих модификаций и коррективов, не становящихся несоразмерным или неоправданным бременем, в целях обеспечения реализации или осуществления инвалидами наравне с другими всех прав человека и основных свобод.

Резюмирую.

Универсальный дизайн применяется при создании всего нового; а разумное приспособление касается уже действующих вещей.

Универсальный дизайн – это типовые правила и нормы.

А разумное приспособление – это конкретное решение конкретной проблемы в индивидуальной форме, но не противоречащей действующему законодательству.

Объективно говоря, при проектировании и реализации инклюзивных туристских услуг на территории РФ в большей степени приходится работать по принципу разумного приспособления.

Говоря об универсальном дизайне, нужно понимать, что универсальная среда – это не только физическая доступность.

Понятие «универсальная среда» характеризует определенную социальную среду, в которой созданы благоприятные условия для жизнедеятельности всех членов общества. Здравоохранение, транспорт, связь, образование, культура, услуги — все это должно быть доступно всем.

Туризм относится к услугам, соответственно туристские услуги должны быть доступны для всех членов общества.

Туристская деятельность – это комплексная связь между инфраструктурой и услугами. Поэтому, если говорить о базовых принципах доступности в туризме, нужно иметь в виду, что доступность должна быть обеспечена по всей цепочке туристских услуг.

Связи между туристскими объектами, услугами и развлечениями должны быть хорошо выверены и отлажены. СЛАЙД 4

Таким образом, туризм должен учитывать доступность:

- Городской среды и архитектуры
- Транспорта
- Проживания, питания, предоставления конференц-услуг
- Объектов культуры
- Туристской информации и рекламы

- Других объектов туристского посещения.

Городская среда и архитектура должны включать в себя доступные:

СЛАЙД 5

Здания и сооружения

Горизонтальные и вертикальные пути движения

Объекты туристского показа и посещения, в том числе массового

Парковки

Общественные туалеты

Информационные указатели

Различные виды транспорта - пассажирский транспорт, в т.ч. частные автомобили, которые сдаются в аренду, автобусы, такси, трамваи, фуникулеры, поезда, паромы и круизные корабли, должен быть создан так, чтобы быть безопасным, комфортным и равнодоступным для людей с инвалидностью или ограниченной подвижностью. То же самое касается пассажирских терминалов и относящегося к ним пространства. СЛАЙД 6

На сегодняшний день на территории РФ, практически все крупные аэропорты и воздушные суда абсолютно доступны для людей с различными видами ограничений по здоровью. То же самое касается и Российских железных дорог. Компания РЖД предоставляет пассажирам с инвалидностью адаптированные купе, территории вокзалов и обученный персонал. К слову, персонал помогает и в случаях наличия архитектурных барьеров. Автовокзалы пока не обладают универсальной инфраструктурой.

Основные автомагистрали и платные автострады должны быть оборудованы местами для отдыха через равные промежутки пути. На территории мест отдыха должна быть необходимая инфраструктура, включая туалеты и телефоны экстренной связи, которыми могут воспользоваться все, в том числе путешественники с инвалидностью.

СЛАЙД 7

Проживание, питание и конференц-услуги. СЛАЙД 8

Проживание - средства размещения должны располагать достаточным количеством номеров для людей с инвалидностью, которыми они смогут воспользоваться без посторонней помощи. Там, где это возможно, такие номера должны быть расположены как можно ближе к аварийному выходу. Номера должны быть спроектированы таким образом, чтобы человек с инвалидностью мог свободно перемещаться внутри, пользоваться удобствами и услугами, а также средствами связи. Данный принцип относится к местам общего пользования, террасе или прилегающей территории, если она есть.

То есть гостиница считается доступной для людей с ОВЗ, если она имеет номер (номера) для людей с инвалидностью и доступные: входную зону, зоны общего пользования (включая туалеты), пути движения по зданию и прилегающей территории.

Организация питания- поблизости от мест проживания должно быть достаточное количество ресторанов, кафе и баров с доступными условиями, которые включают доступность входа в помещения, дизайн мебели с учетом нужд людей, передвигающихся на колясках, стойки разной высоты, меню с легко читаемым текстом, на азбуке Брайля или в альтернативном формате (через сайт или мобильное приложение), доступные туалеты.

Конференц-услуги - Кроме перечисленных выше требований, которые предъявляются к зданиям, используемым туристами (вход в здание, туалеты, телефоны, указатели, парковки, лифты и т.д.) конференц-помещения должны быть оборудованы специальными местами или зонами для размещения гостей, пользующихся колясками, а также специальными наушниками или индукционными петлями для людей с проблемами слуха. Необходимо убедиться, что аудиовизуальная информация может быть дополнена аудио дескрипцией, субтитрами или переводом на язык жестов при необходимости.

Культурные объекты и достопримечательности (музеи, театры, кинотеатры и др.)

Организации, ответственные за проведение и продвижение культурных мероприятий в регионе или конкретном месте, должны принять необходимые меры, для того чтобы люди с инвалидностью:

- имели доступ к материалам и культурным мероприятиям в соответствующих форматах;

- кроме того, могли участвовать, раскрыть и использовать свой творческий, художественный и интеллектуальный потенциал не только для своей пользы, но и для обогащения общества.

Доступность должна быть также обеспечена и в таких местах, как парки, зеленые зоны, заповедники, пляжи, спортивные площадки и места проведения массовых мероприятий.

Материалы туристской информации и рекламы должны содержать четкую информацию о доступности услуг и удобств, с использованием международных символов, которые легко понять. Важно! Информация для людей с ОВЗ должна быть включена в общие информационные туристские материалы.

Что может быть материалом туристской информации? Это система бронирования, обратная связь, информация о вспомогательных или дополнительных сервисах.

Системы бронирования должны быть доступными, чтобы любой турист, в том числе с ограничениями по зрению, мог воспользоваться ими самостоятельно.

Что касается дополнительных сервисов, которые могут пригодиться туристу с ОВЗ, то это могут быть:

- пункты по замене и ремонту протезов и оборудования;

- ветеринарные клиники для собак-проводников;
- пункты оказания специализированной медицинской помощи и др.

Категорически не рекомендуется помещать **недостоверную** информацию.

По факту, на сегодняшний день, безусловно, существуют барьеры, мешающие полноценной реализации туристских инклюзивных услуг. СЛАЙД 9. Это следующие типы барьеров: архитектурные, организационные, информационные, коммуникационные. На экране вы видите перечень этих барьеров и рекомендации по их устранению.

Таким образом мы подошли к таким ключевым факторам, как организационный процесс и коммуникация. Коммуникация между участниками туристской сферы – теми, кто получает туристские услуги и теми, кто их непосредственно предоставляет.

Грамотная организация управлением операционной деятельностью и слаженной работы персонала включает в себя:

- Мониторинг и оценку существующих туристских услуг.
- Мониторинг и оценку ограничивающих факторов для развития инклюзивного туризма.
- Популяризация и продвижение доступного туризма.

Кроме того, организационный процесс включает в себя и построение слаженной работы персонала.

Специалисты в сфере туризма и волонтеры, помогающие при оказании туристских услуг, должны быть компетентны при работе с маломобильными туристами и туристами с ОВЗ. Это касается не только знаний и навыков проектирования и реализации инклюзивных туристских услуг, но также, что прописано на законодательном уровне, должны обладать навыками и

знаниями, подтвержденными документально, в области этики общения и оказания ситуационной помощи туристам с ОВЗ и инвалидностью.

2. Обзор успешного опыта организации туров для лиц с ОВЗ.

Развивая инклюзивный туризм на территории Российской Федерации, стоит обратить внимание на успешный опыт таких стран, где наличие доступной или универсальной среды – одно из обязательных социальных условий. Как правило, для примера берутся такие страны как Великобритания, США, Канада, Израиль, страны Евросоюза, ОАЭ, Китай, Япония.

Традиционно востребованными считаются такие виды инклюзивного туризма, как экскурсионный, лечебно-оздоровительный и купально-пляжный.

Также постепенно набирают популярность экологический, этнографический, сельский, гастрономический виды туризма, круизы и др. Есть небольшой спрос и на различные экстремальные туры – подъем на вершины гор, сплавы по рекам и пр. До пандемии в Европе стабильно работали фирмы, занимающиеся планированием и осуществлением туров для туристов данной категории. Лучшей в мире по национальным стандартам и уровню доступности туристских объектов считается Великобритания, США, Испания. Например, фирма «Traveleyes», спецификация которой - организация туров для слабовидящих и слепых людей по всему миру, – это британская компания. Во Франции, Италии, Германии и Израиле тоже есть свои крупные фирмы в этой нише турбизнеса.

Как правило, рынок инклюзивных туристских услуг поделен между представителями бизнеса и некоммерческими организациями. В ряде стран существуют государственные гранты на разработку новых инклюзивных маршрутов и туров.

СЛАЙД 11

В любом случае, общая картина выглядит, как взаимодействие государственных властей, различных фондов, представителей бизнеса, некоммерческого сектора. Прибавим сюда волонтеров и туристов, организующих свой отдых самостоятельно. Перейдем к примерам.

Рассмотрим, как это устроено в чешском национальном парке Крконоше, который включен в список биосферных заповедников ЮНЕСКО. На территории этого большого горного массива находится большое количество троп, помеченных специальными цветными индикаторами. Синим цветом помечены абсолютно доступные для людей с инвалидностью маршруты, более сложные отмечены красным цветом, а маршруты, требующие немалой физической подготовки – черным цветом. Для людей с инвалидностью подходят не менее 10 маршрутов. От самого простого – не более 9 км при подъеме в горы на 10 м, до сложного – 5,6 км длиной, но подъемом около 140 м. Этот парк пользуется большой популярностью. Это что касается доступной туристской инфраструктуры.

Если мы говорим об организации, то можно привести в пример кооперацию туристских фирм в Финляндии. На всей территории данной страны этим занимаются многочисленные фирмы различной направленности. Действия их скоординированы как между собой, так и с представителями властных структур. На практике это выглядит следующим образом. На территории какого-нибудь поселения одна из фирм занимается расселением людей с ОВЗ, предлагая гостиничные услуги. Другая фирма организует досуг туристов, согласно их дополнительным потребностям. Каждая из организаций занимает свою нишу. При этом данные фирмы не конкурируют, а сотрудничают между собой. Потому что наличие средства размещения для туриста недостаточно без экскурсий или другого вида развлечений. А одних экскурсий недостаточно без ночлега и питания. Это пример для въездного туризма, то есть для принятия на своей территории туристов с ОВЗ.

Уже упомянутая британская турфирма «Traveleeyes» наоборот, занимается выездным туризмом – отправлением туристов в другие регионы и страны. Особенность работы данной компании заключается в том, что они предоставляют компаньонов для своих незрячих клиентов. Компаньоном может стать любой желающий, для этого он проходит обучение по сопровождению людей с ограниченными возможностями здоровья по зрению. В этом случае стоимость тура для такого компаньона составляет 50% от стоимости путевки. Стоит сказать, что основатель этой компании Омар Латиф-незрячий.

В России несколько иная картина. На экране вы видите наиболее яркие и можно сказать, единственные крупные представители инклюзивного туризма.

СЛАЙД 12

Еще 2 года назад туроператоров, занимающихся инклюзивным туризмом, не было. Сейчас такие услуги начал предоставлять туроператор Анекс-тур. Организацией отдыха для людей с ограниченными возможностями здоровья по России занимаются либо туристы самостоятельно, либо единичные турфирмы и общественные и некоммерческие организации, как правило в рамках полученного гранта. Наиболее известные из них, «Либерти», СЛАЙД 13 работавшие раньше исключительно с людьми, передвигающимися в креслах-колясках, организуют экскурсии на территории г. Санкт-Петербурга, в г. Москву, по туристскому маршруту «Золотое Кольцо России» - для иностранных туристов за полную стоимость, а для россиян – за 50% от стоимости – как принимающая сторона. Кроме того, они отправляли российских туристов в страны Европы. Ограничения, связанные с пандемией COVID-19, значительно сократили поток иностранных туристов и ограничили выездной туризм. Сейчас они расширили линейку предложений и работают по России, например с курортами черноморского побережья Краснодарского края. С недавних пор работают с туристами с нарушениями зрения.

Еще одна компания, работающая с туристами-колясочниками – АНО «Аура», СЛАЙД 14 находится в Калининграде. Ее идейным вдохновителем, основателем и руководителем является Нигматуллина Светлана, сама являющаяся инвалидом колясочником. Эта некоммерческая организация занимается как внутренним туризмом на территории Калининградской области, так и организует туры по России.

Проект Globe4all представляет собой цифровую платформу СЛАЙД 15, на которой собрана информация о доступных туристских услугах. Сейчас они работают по России, но есть у них и зарубежные направления, на данный момент мало актуальные. Своей задачей они видят — освещать все аспекты безбарьерных путешествий, и помогать путешественникам с особыми потребностями найти для себя увлекательные и доступные приключения в пункте назначения. На сайте два раздела. Экскурсионная часть: экскурсии, туры, развлечения, мероприятия, адаптированные для путешественников с особыми потребностями. И редакционная часть: новости, интервью о доступном туризме, опыт путешествий и описание доступности туристических объектов и инфраструктуры (транспорт, гостиницы, достопримечательности, музеи, рестораны и т.д.). В чем суть их работы. Они ищут партнеров, которые оказывают, например, экскурсионные услуги, добавляют их к себе на сайт, заключая соглашение. Если запрос приходит через их сайт, то исполнитель платит им определенный процент от суммы заказа. Помимо платных экскурсий на сайте есть информация о гидах-волонтерах из нескольких городов, проводящих экскурсии бесплатно. Поначалу в проекте упор был на незрячих людей, сейчас же есть информация и для туристов-колясочников.

Один из важных моментов, на который стоит обратить внимание – это понятие групповая или индивидуальная экскурсия. Например, «Либерти» работают с индивидуальными туристами – у них есть два оборудованных микроавтобуса.

«Аура» изначально делали ставку на группы туристов. Год назад они выиграли целевой грант от «Ростуризма» на покупку и переоборудование экскурсионного автобуса. По последней информации, автобус трансформер уже этим летом сможет возить группы туристов-колясочников. Почему трансформер, хоть такое оборудование стоит дороже? Дело в том, что пока инклюзивный туризм не приносит организаторам больших денег. Тем компаниям, которые занимаются инклюзивными туристскими услугами необходимо думать о том, как эти деньги зарабатывать другим способом. Поэтому автобус трансформер можно использовать для перевозки туристов без ОВЗ, а для туристов с ОВЗ – по запросу, снимая кресла.

Точно также, как я уже говорила «Либерти» ставили полную цену для иностранных туристов, а соотечественники оплачивали только себестоимость.

Вернемся к составу экскурсионных групп. СЛАЙД 16 Экскурсии и туры могут быть:

- Индивидуальные - обычно это человек с ОВЗ и сопровождающий – волонтер, родственник, либо семья, один из членов которой с ОВЗ;
- Групповые: однородные по типу ограничений здоровья - состав группы только туристы с ОВЗ с сопровождающими, и смешанные – в группе есть люди без ограничений по здоровью и с ограничениями по здоровью.

Не рекомендуется собирать в одной группе туристов с различными ограничениями по здоровью – у каждого типа ограничений есть отдельные требования к архитектурной доступности, скорость передвижения и различные способы восприятия информации.

Для комфортного времяпровождения и восприятия информации оптимальна группа из 5 человек с ОВЗ.

Комфортная скорость передвижения по маршруту достигается при наличии 1 сопровождающего на 2 человек с ОВЗ.

В смешанной группе комфортное для всех экскурсантов количество туристов с ОВЗ составляет 1/5 часть от общего числа человек в группе. Например, в группе из 15 человек 3 могут быть с ограничениями по здоровью. Очень важно для комфортного микроклимата в экскурсионной или туристской группе заранее оповещать туристов, что группа универсальная. Например, на сайте, при описании экскурсии следует добавить информацию о том, что «экскурсия доступна для людей с инвалидностью». Таким образом, вы проинформируете потенциальных клиентов с ОВЗ о доступности вашей услуги; и клиентов без ОВЗ о том, что в составе группы могут быть люди с инвалидностью.

Анализируя успешный опыт российских организаторов инклюзивных туристских услуг, можно выделить следующее:

- Экскурсии и туры могут быть индивидуальными и групповыми
- В группе можно совмещать людей с ОВЗ и нормотипичных людей
- Не рекомендуется в составе группы совмещать экскурсантов с различными ограничениями по здоровью
- Сопровождающие в группе обязательны – родственники, друзья, волонтеры
- Инклюзивный туризм может быть бизнес-проектом
- Инклюзивный туризм может быть некоммерческим проектом.

3. Формирование инклюзивных туристических услуг.

Для начала рассмотрим основные стандарты построения инклюзивных туристских услуг. Во-первых, туристы с ОВЗ делятся на 3 категории:

- туристы 1-й категории: туристы с ограниченными физическими возможностями передвижения (инвалиды-колясочники и т. п.);
- туристы 2-й категории: туристы с ограниченными возможностями восприятия окружающего мира, с нарушениями зрения и слуха;
- туристы 3-й категории: туристы-инвалиды по общему заболеванию и по другим видам заболеваний, не включенным в 1-ю и 2-ю категории.

Для туристов всех 3-х категорий существуют общие требования:

- предусматривать для туристов с ограниченными физическими возможностями условия для преодоления, замещения (компенсации) ограничений жизнедеятельности при совершении путешествий;
- учитывать особенности физического и психологического состояний туристов с ограниченными физическими возможностями;
- при планировании туристских маршрутов отдавать предпочтение районам с благоприятными климатическими и природными условиями (избегать горные районы, районы Севера и т.п.);
- создавать удобства для ориентирования во время туристских путешествий и на экскурсионных маршрутах;
- в обязательном порядке обеспечивать транспортную доступность объектов туристской индустрии для людей с ограниченными физическими возможностями;
- обеспечивать комфортность предоставления туристских услуг для маломобильных групп населения.

Более подробно о требованиях для каждой категории инклюзивных туристов вы можете почитать в тексте Межгосударственного стандарта

ГОСТ Р 32612–2014 Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования.

Этот ГОСТ разработан в России и действует на территории еще таких стран, как Армения, Беларусь, Киргизия, Молдова, Украина, Узбекистан.

Оказываемые туристские услуги должны исключать физические и психологические нагрузки, приводящие к ухудшению самочувствия туристов-инвалидов по общему заболеванию.

При организации экскурсии необходимо формировать маршруты с отсутствием значительных перепадов высот, длительностью прохождения не более 1 ч при благоприятном температурном режиме с предоставлением периодического отдыха.

Кроме того, необходимо знать и применять при проектировании тура или экскурсии следующие термины:

- **пикетаж:** Комплекс работ, включающий (промер) длины трасс передвижения по туристскому маршруту, разбивку трасс на пикеты в целях обеспечения передвижения по ним маломобильных групп населения.
- **полоса движения:** Часть пешеходного пути, предназначенная для движения туристов в один ряд в одном направлении.
- **путь движения:** Пешеходный путь, используемый МГН, в том числе инвалидами на креслах-колясках, для перемещения по участкам местности (дорожки, тротуары, пандусы и т.д.), а также внутри зданий и сооружений (горизонтальные и вертикальные коммуникации), и других объектов туристской индустрии.
- **трассировка маршрута путешествия/экскурсии:** Выбор вариантов туристских/экскурсионных маршрутов, оптимальных с определенными или заданными условиями для туристов с ограниченными физическими возможностями.

А теперь непосредственно о формировании или проектировании инклюзивных туристских услуг.

Первое и самое главное – вы должны определиться, для туристов какой категории вы будете проектировать тур. СЛАЙД 18 Далее, вы определяете кто вы: принимающая сторона или отправляющая.

Мы поговорим сначала о проектировании тура с точки зрения отправляющей стороны. СЛАЙД 19 Что входит в задачу туроператора (а формировать турпродукт или пакетный тур может только туроператор по законодательству РФ):

- Бронирование
- Перевозка
- Размещение
- Питание
- Атракции
- Страхование
- Виза

Я не буду рассматривать стандартные процедуры – бронирование, оформление страховки и визы, если это требуется. Хочу особо отметить, что целью туроператора, формирующего инклюзивный турпродукт, найти **доступные** проживание, питание, экскурсии (и/или другие атракции), транспорт. И все это в удаленном формате. При этом одно из правил звучит: «Не верить никому на слово, все проверять». Конечно, если работать с проверенными партнерами, то проблем может и не возникнуть. Однако, организация тура с привлечением новых

партнеров, например за 500-1000 км, затрудняет личную проверку. Для этого существует фото и видео отчеты, гарантийные письма и прочее. Почему я на этом заостряю внимание, потому что, к сожалению, многие вещи, которые заявлены как доступные для лиц с инвалидностью, на деле таковыми не оказываются, или не в полном объеме. И это касается не только туризма.

Кроме того, существует еще одна проблема – дефицит инклюзивных экскурсий туров и экскурсий. Спрос намного превышает предложение. Поэтому важным и самым главным фактором для развития инклюзивного туризма – это наличие туристских программ именно на местах. СЛАЙД **25**

Для этого мы подробно рассмотрим с вами организацию инклюзивного туризма с точки зрения принимающей стороны.

Итак, если мы принимаем обычных туристов, то мы должны решить 6 задач:

1. Проживание
2. Питание
3. Экскурсионный транспорт
4. Экскурсионная программа
5. Бытовые остановки
6. Гиды

Если мы говорим о туристах с инвалидностью, то здесь задача усложняется: СЛАЙД 20

1. Проживание – *специализированные номера в отелях*
2. Питание – *доступные кафе и рестораны*
3. Экскурсионный транспорт (*трансфер*) – *с лифтом(подъемником) или пандусом*

4. Экскурсионная программа – *без барьеров и порожков (объекты – без барьеров)*
5. Бытовые остановки – *туалеты для инвалидов*
6. Гиды – *помимо знания программы владеют полной информацией по доступности*
7. *Волонтеры-сопровождающие*

Существует 2 способа построения инклюзивного тура. СЛАЙД 21

Первый способ – исследуются объекты и маршруты на доступность, затем выбираются доступные, и на этом основании строится маршрут тура или накладываются исторические или познавательные факты на экскурсионную программу (в зависимости от тематики экскурсии), разрабатываются квесты.

Второй способ – это адаптация уже имеющейся программы под специфику туристов с определенным видом инвалидности или туристов определенной категории.

В любом случае построение инклюзивного тура мы начинаем с исследования на доступность. СЛАЙД 22

Для этого используется рулетка, угломер, фотофиксация.

Цель такого исследования – найти доступные объекты проживания, питания, показа и пути движения.

Еще раз. Самое главное, когда вы в реальности проектируете такой тур – нельзя никому верить на слово. То есть в интернете вы находите доступные отели, музей и пр. – вы должны прийти туда и сами все проверить – это неприятная правда, но так оно и есть.

Следует понимать, что обеспечение доступной среды для маломобильных групп населения в гостиничных комплексах - непростая задача. Часто такие элементы среды, как рельефная местность, узкие тропы,

лестницы и коридоры зданий, лифты, оказываются непреодолимым барьером особенно для людей с инвалидностью.

Самым непосредственным барьером для пользователя инвалидной коляской является, очевидно, любой объект, который препятствует или ограничивает движение инвалидной коляски. Поэтому барьерами, препятствующими или значительно усложняющими передвижения инвалидов, следует считать такие объекты на территории гостиничного комплекса, как высокие бордюры, крутые спуски и подъемы, неравномерные тротуарные и напольные покрытия, скользкие поверхности, узкие тротуары и проходы, ямы, глубокие водостоки вдоль дороги или поперек движению.

Что касается отеля, то коротко доступный отель или номер в отеле можно охарактеризовать по следующим пунктам доступности для туристов 1 категории:

- Доступ в номере без порожков и ступеней
- Доступ в ресторан без порожков и ступеней
- Ширина дверных проемов не менее 90 см
- Свободное пространство справа или слева от кровати не менее 90 см
- Свободное пространство для разворота коляски 1,5 м
- Поручни в душе и санузле
- Стульчик в душе
- Гибкий шланг в душе

Кроме того, когда речь идет о проблемах доступа к построенной среде, физические нарушения инвалидов-колясочников обычно являются наиболее очевидной проблемой, которую нужно решить. Однако мы с вами уже знаем, что люди с другими формами нарушения также сталкиваются со значительными препятствиями. Слепые люди обычно полагаются на сенсорную информацию от длинной трости в сочетании со слуховой

информацией. Люди с ослабленным зрением не могут обнаружить очень близкие или приближающиеся объекты или препятствия на уровне около пола. Ряд препятствий может сделать доступ трудным или невозможным для этой группы: трещины и неравномерное мощение приводят к постоянному зацеплению трости; выступы и захламление на тротуарах и в помещениях также могут препятствовать передвижению; объекты, которые выступают на определенной высоте (например, некоторые подвесные шкафы), не будут обнаружены тростью, и это приведет к столкновению. Сильный шум может также привести к дезориентации в пространстве, поскольку слепой человек ориентируется в пространстве с учетом звуков.

Еще одна важная проблема заключается в том, что большинство знаков и информация об объектах являются чисто визуальными, такие как таблички на дверях, предупреждения об опасности и т. д. Маркировка Брайля часто используется в лифтах, но редко на дверях. Карты и планы редко предоставляются в тактильной версии. Для слепых людей оказывается очень много препятствий, даже больше, чем для инвалидов-колясочников, которые испытывают затруднения только в физических барьерах. Для слепых людей барьерами являются отсутствие соответствующей для их возможностей восприятия информации, поэтому построенная среда гостиничных комплексов, музеев, парков может быть для них очень запутанным местом.

Для глухих людей, наоборот, нужно как можно больше визуальной информации, потому что для них она является основной. Если не рассматривать социально-психологические проблемы инвалидов по слуху, то доступность среды в туристской и гостиничной инфраструктуре для них - наиболее простая задача по сравнению с другими инвалидами. Им необходимо предоставлять как можно больше визуальной информации, и они смогут хорошо адаптироваться в окружающей среде.

Вернемся к элементам тура.

Доступное кафе и ресторан должны иметь как минимум:

- Точно также, ширину прохода не менее 90 см, а в идеале 1,8 м – для одновременного прохождения 2-х колясок
- Не иметь порогов и ступеней
- Иметь доступный туалет
- Тактильные и визуальные указатели, голосовое меню (иногда заменяется официантом) и т.д.

Специализированный транспорт должен иметь для туристов колясочников:

- Лифт (он же в прошлом подъемник) или пандус;
- Крепления для коляски;
- Ремни безопасности.

Специализированные туалеты для инвалидов-колясочников должны иметь:

- ширину дверного проема не менее 90 см
- Место для разворота коляски справа или слева от унитаза – 1,5 м
- Поручни у унитаза
- Свободное пространство под раковиной.

Что касается непосредственно экскурсионной программы. Еще раз. Либо вы ищете доступный маршрут и согласно нему составляете экскурсию. Либо вы берете любую экскурсию, популярную в вашем регионе, месте проживания и адаптируете ее для определенной категории экскурсантов. Что значит адаптация – возможное незначительное изменение маршрута экскурсии, добавление или, наоборот вычитание какого-то объекта показа из-за каких-либо барьеров, поиск альтернативных путей движения.

В любом случае, общие рекомендации следующие: СЛАЙД 23

Пути движения и объекты показа должны быть доступны для вашей категории туристов, не иметь барьеров или адаптированы в процессе прохождения экскурсии.

Весь маршрут – без порожков и ступеней, с тактильной плиткой.

Лестницы и перепады уровня высот – с пандусами/подъемниками/лифтами - контрастной маркировкой - или альтернативными путями движения.

Бордюры – с занижениями уровня высоты.

В местах исторической брусчатки – альтернативные пути движения с асфальтовым покрытием или плиткой.

Что касается самой экскурсионной программы. СЛАЙД 24 Она должна быть интересной и захватывающей. Отдельно про гидов – эти люди должны обладать высоким уровнем эмпатии и харизматичности. И обладать знаниями не только касательно маршрута экскурсии, но и по доступности в целом!

Разрабатывая экскурсии для людей с ограниченными возможностями и маломобильных групп населения, следует помнить о ряде правил, соблюдение которых обязательно:

1. Разработка маршрута должна учитывать инфраструктуру для людей с ограничениями по здоровью (включая транспорт, объекты показа, предприятия общественного питания).

2. Разработка экскурсии должна учитывать физическую и эмоциональную утомляемость клиентов данной категории, поэтому скорость движения группы, подача материала не должны быть быстрыми.

3. Протяженность маршрута не должна быть на пределе физических возможностей экскурсантов и не составлять более 1 часа без перерыва на отдых.

4. Для каждой двух экскурсантов с ограниченными возможностями должен быть предусмотрен один сопровождающий. Это может быть как представитель экскурсионной фирмы, так и родственник и др.

5. Туристы данной категории входят в группу риска, поэтому обязательно наличие с собой у каждого экскурсанта нужных лекарств.

6. Экскурсовод (или другое лицо, также сопровождающее группу и представляющее турфирму) должен быть аттестован на право оказания первой медицинской помощи.

Список литературы:

1. Галиуллина С. Д. Рекреационный туризм и сервис для лиц с ограниченными возможностями здоровья / С.Д. Галиуллина; О.С. Коган; И.Д. Тупиев; О.М. Иванова - Уфа: Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015 - 67 с. / <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445126>
2. Еремеев А. Ю. Методическое обеспечение разработки нового турпродукта / А.Ю.Еремеев - Москва: Лаборатория книги, 2012 - 122 с. / <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140733>
3. Сухов Р. И. Организация туристской деятельности: учебник / Сухов Р.И. – Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2016. – 267 с.
4. Тимохина, Татьяна Леопольдовна. Организация приема и обслуживания туристов [Текст]: учебное пособие для студентов, обучающихся по специальности 080502 "Экономика и управление на предприятии сферы обслуживания" (туризм и гостиничное хозяйство) / Т. Л. Тимохина - Изд. 3-е, перераб. и доп. -Москва: Форум, 2009 - 352 с.
5. Экономика и управление социальной сферой региона: практикум - Ставрополь: СКФУ, 2016–90 с. / <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=458947>
6. Токмаков А. А. Двигательная рекреация и социальная адаптация лиц с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата средствами доступного туризма /А.А. Токмаков; О. С. Коган; С.Д. Галиуллина - Уфа:

Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2014
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445142>

7. Применение средств доступного туризма при аутизме - Уфа: Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015–38 с./
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445136>