

*Е.В. Землянская, Е.Ю. Дьякова, Л.В. Спирина,
Е.С. Стасюк, Н.В. Варламова, Л.Ш. Галямова*

АНАЛИЗ ВОЗМОЖНОСТЕЙ ДЛЯ РАЗВИТИЯ ИНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМА В ТОМСКЕ

Статья посвящена результатам исследования доступности туристских объектов Томска для людей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ). Были изучены веб-сайты объектов и проводилось личное посещение 11 гостиниц, железнодорожного вокзала, аэропорта, музея истории Томска и Томского областного краеведческого музея. Было выявлено много недоработок в техническом плане, но железнодорожный вокзал, аэропорт и Томский областной краеведческий музей почти на 100% оборудованы для посещения людьми с ОВЗ.

Ключевые слова: инклюзивный туризм; услуги; доступность; реабилитация.

Введение

К одному из самых важных и социально значимых направлений развития современного туризма относят инклюзивный туризм для лиц с ограниченными возможностями здоровья [1. С. 38–43]. Индустрия туризма – не просто образ жизни нынешнего индивида. Для людей с ограниченными возможностями он является способом реабилитации и социализации [2. С. 64–72]. Посредством туристской индустрии реализуется поддержка физического тонуса и здоровья. Туристская индустрия формирует обстановку для полноценного общения, помогает избавляться от ощущения неполноценности, объединяет в сообщество тех, кто пытается выйти за рамки своих возможностей. Вдобавок к этому туристская индустрия способствует восстановлению психических ресурсов индивида. Благоприятствующая атмосфера, природа помогают позитивной психоэмоциональной установке [3. С. 13–16].

Инклюзивный туризм, как и туризм в целом, имеет огромный потенциал положительного воздействия не только на конкретного человека, но и на общество в целом. Безусловно, развивая нормативно-правовую базу туристской индустрии и стимулируя туристскую деятельность, можно в полной мере реализовать этот потенциал во благо человека. Некоторые аспекты развития инклюзивного туризма, в том числе опыт положительного внедрения и эффективного влияния на людей с инвалидностью, отражены в конвенциях и рекомендациях Всемирной туристской организацией, документах и материалах в российском законодательстве и других сферах, связанных с доступным туризмом. Существуют отдельные публикации в научных журналах, материалы научно-практических конференций и семинаров. Однако в научных трудах практически отсутствуют комплексные исследования, посвященные анализу доступной среды для людей с ограниченными возможностями в инклюзивном туризме. До настоящего времени в них рассматривались лишь отдельные аспекты, связанные с туризмом, инклюзией, улучшением отдельных объектов окружающей среды в целях доступности [4. С. 176].

Цель – изучить материально-техническую базу туристских объектов Томска на предмет доступности для людей с ограниченными возможностями здоровья в рамках инклюзивного туризма.

Решение поставленных задач потребовало использования теоретических методов (анализ научной литературы по исследуемой проблеме, синтез всех имеющихся знаний по изучаемой проблеме, анализ нормативно-правовых документов). Эмпирическую базу исследования составили аналитические материалы по заявленной теме и информационные ресурсы сети интернет, а также практические методы – опрос и наблюдение.

Результаты и обсуждение

Люди с ограниченными возможностями имеют разные возрастные границы, разные отклонения, социальный статус, их реабилитация и интеграция в социум затруднены и требуют огромного внимания со стороны государств и общества в целом. Так как одним из важных способов в практике реабилитации лиц с ограниченными возможностями является сектор туризма, мы считаем, что он представляет собой существенный недоиспользованный национальный ресурс, который должен превратиться в серьезный источник оздоровления общества.

Инклюзивный туризм, помимо духовного и физического развития, которое необходимо каждому, нацелен на людей с инвалидностью, так как они в равной степени располагают правами человека, исключая всякого рода дискриминацию, имея право на путешествия без барьеров.

Генеральный секретарь ЮНВТО Талейб Рефаи определил доступность как «центральный элемент любой социально-ответственной и устойчивой политики в области туризма. Это непереносимое условие соблюдения прав человека и исключительная возможность для бизнеса». Кроме того, он считает, что доступный туризм принесет пользу не только людям с инвалидностью или особыми потребностями, но от этого выиграет все общество.

Важно обозначить основные принципы работы персонала на основании «Конвенции о правах инвалидов» от 2006 г.:

1. Обязательное обучение на тему прав людей с инвалидностью, тем самым оказывая помощь и предоставляя услуги в соответствии с нормами.
2. В коллективе обязательно должен быть сотрудник, умеющий общаться с людьми с сенсорными проблемами.

3. Общение должно быть вежливым и почтительным, также необходимо предоставлять развернутую информацию обо всех услугах и удобствах, которые может получить эта категория населения, и возможность упростить доступ к тем услугам, которые на данный момент не могут быть доступны.

4. Обязательно предоставлять клиентам с ОВЗ всю возможную информацию об имеющихся средствах, которые могли бы упростить передвижение, включая технические устройства и вспомогательные технологии, дополнительные сервисы поддержки и удобства, доступные на объектах.

5. Должна быть доступна услуга гидов, профессиональных сурдопереводчиков, специальных животных – все это поможет облегчить доступ к сооружениям и другим объектам, открытым для посещения.

6. Персонал, отвечающий за безопасность, в средствах размещения и транспортных средствах, которые используются для проживания и проезда людей с инвалидностью, должен постоянно иметь список комнат или помещений, которые заняты людьми с ОВЗ, в качестве меры предосторожности в случае возникновения чрезвычайной ситуации. А также работники обязаны уметь эвакуировать в случае чрезвычайной ситуации [5. № 2].

Основным принципом инклюзивного туризма является универсальный дизайн, который учитывает индивидуальные потребности и при этом подходит всем категориям граждан. Главные функции универсального дизайна – равенство и удобство для всех категорий граждан. Синонимом этого термина также является инклюзивный дизайн, т.е. предметы, обстановка, программы и услуги проектируются в максимальной степени пригодными к использованию для каждого человека без необходимости в специальной адаптации или в разработке особенного дизайна.

«Универсальный дизайн» также не исключает ассистивные устройства (средства, предназначенные для поддержания на прежнем уровне или для повышения функциональных возможностей и автономности людей, что способствует их благополучию) для людей, которые нуждаются в этом, в необходимых для них местах [6].

Таким образом, включение вопросов туризма людей с инвалидностью в национальные стратегии устойчивого развития этой отрасли даст гарантию того, что туристские услуги являются инклюзивными и доступными для каждого человека. На сегодняшний день в области туризма уже признано, что люди с инвалидностью имеют равные права на получение туристических услуг через независимость в путешествиях, наличие доступных сервисов и инфраструктуры, услуги квалифицированного обслуживающего персонала, надежную информацию и инклюзивный маркетинг.

Для того что бы сделать туризм доступным в Томске, как и в других регионах России, внедряются инновации, которые предназначены для беспрепятственного передвижения туристов с инвалидностью и других групп населения [7]. И перед тем как посетить какое-либо место, турист может воспользоваться интернет-ресурсами, в которых должно быть подробно указано, какие услуги ему доступны и к кому можно

обратиться в случае проблем в данном месте пребывания.

К таким учреждениям относятся:

1. Транспортные предприятия (аэропорт и железнодорожный вокзал).

2. Гостиничные предприятия (отели и hostels).

3. Культурно-исторические объекты (музеи).

На сайте Российских железных дорог мы ознакомились с электронным паспортом доступности вокзала Томска. Доступ к сайту может получить любой пользователь интернета, при этом на нем есть сведения обо всех вокзалах России. Для того чтобы сайтом РЖД могли воспользоваться люди с разными возможностями здоровья, существует версия для слабовидящих, в ней изменяются цвет, шрифт, размер. Но также есть и недостаток системы, когда пользователь переходит на карту доступности сайта, параметры, созданные специально для слабовидящих людей, отключаются [8].

Ниже приведена оценка доступности (процент, указанный ниже, приведен на сайте вокзала), которая отображает проходимость к разным участкам вокзала. Парковка – 100%, расположена перед зданием вокзала, имеются парковочные места для инвалидов, расстояние от парковки до входа в вокзал 50 м. Привокзальная площадь – 100%, ширина пути пешеходного движения не менее 2 м, продольный уклон не более 5% (10% на протяжении не более 12 м). Входные группы – 87,5% частично доступны, вход в здание вокзала со стороны города не имеет вертикальных препятствий, вход со стороны платформ с обеих сторон оборудован пандусами с небольшим углом наклона. Ширина дверных проемов более 0,9 м. У правого входа в здание вокзала установлена кнопка вызова сотрудника вокзала для оказания помощи. На входных группах установлены доводчики, обеспечивающие легкое открытие дверей и плавное закрытие [9].

Пути движения частично доступны на 87,5%, отсутствует тактильная плитка. Ширина путей движения не менее 2 м, ширина коридоров в здании вокзала не менее 2 м. На всех путях движения имеется пространство для разворота. Кассы не адаптированы для маломобильных групп населения. Например, человек, который передвигается на коляске, не сможет дотянуться до окна, чтобы приобрести билеты на поезд, окно стойки информации также расположено на высоте, не пригодной для данной категории населения. Платформы (75%) предназначены для осуществления посадки / высадки пассажиров; с низкой платформы имеется мобильный вертикальный подъемник для кресел-каталок. Туалетные комнаты доступны на 87,5%, имеются две кабины (мужская и женская). Залы ожидания частично доступны.

Следующий интернет-ресурс, с которым мы ознакомились, это сайт аэропорта Богашево в Томске. На сайте есть отдельный раздел для пассажиров с ОВЗ. Инфраструктура Аэропорта Богашево постоянно совершенствуется в соответствии с потребностями пассажиров с ограниченными возможностями здоровья. При необходимости сотрудники аэропорта окажут помощь прилетевшим пассажирам в получении бага-

жа, а также в сопровождении, посадке пассажира и погрузке его багажа в автотранспорт.

Для удобства в аэропорту имеются:

- бесплатные места для парковки автомобилей, обозначенные специальным знаком, находящиеся в непосредственной близости от аэровокзала (при документальном подтверждении статуса);

- беспрепятственный подъезд на инвалидной коляске от места парковки автомобиля до аэровокзала;

- пандусы на входе в аэровокзал;

- специальные туалетные комнаты для пассажиров с ограниченными физическими возможностями в здании аэровокзала;

- кнопка вызова находится перед входом в аэропорт, также кнопка вызова медицинского персонала расположена на первом этаже справа от выхода из аэровокзала; на втором этаже напротив пункта досмотра № 4 и во всех специальных туалетных комнатах;

- кресло-коляска для перемещения пассажиров по территории аэропорта (находится в медпункте);

- специальное транспортировочное кресло для перемещения на борту воздушного судна;

- эскалатор и подъемная платформа для движения к пунктам досмотра на второй этаж для пассажиров с ограничениями жизнедеятельности;

- подъемная платформа для пассажиров с ограничениями жизнедеятельности в стерильной зоне зала ожидания;

- амбулифт для доставки на борт и с борта воздушного судна.

Особое внимание мы уделили средствам размещения туристов в Томске. Для начала мы изучили сайты 13 гостиниц и, позвонив по номерам телефонов указанных на сайтах гостиниц, узнали, что только в двух из них есть комнаты, рассчитанные на людей с ограниченными возможностями здоровья.

1. ART PLAZA.

На сайте данной гостиницы указано, что у них созданы удобства для людей с ограниченными возможностями. Но при посещении гостиницы персонал учреждения отказался показывать комнату без предварительной оплаты. Поэтому мы можем основываться только на информации, которая указана на сайте Booking.com.

2. ТОМСК.

Критерии доступности номера, указанные на сайте Booking.com о гостинице «Томск»:

- низкая раковина;

- высокий туалет;

- туалет с поручнями;

- подходит для гостей в инвалидных креслах.

Музей и туристическая индустрия непосредственно связаны друг с другом. Туристы проявляют огромный интерес к музеям, так как они являются хранителями культурной памяти регионов. Для нашего исследования мы выбрали два музея: музей истории города Томска и Томский областной краеведческий музей им. М.Б. Шатилова. В каждом из перечисленных музеев есть свой сайт, но версия для слабовидящих создана только в краеведческом.

В здании музея истории Томска человек с ограниченными возможностями сможет посетить выставку,

расположенную на первом этаже, для входа на второй этаж нужно преодолеть лестницу, которая не предусмотрена для людей, передвигающихся на колясках. Для того чтобы зайти в музей человеку с ОВЗ, также требуется помощь, так как в здании узкие дверные проемы и две двери, между которыми ограничено пространство.

Томский областной краеведческий музей им. М.Б. Шатилова ведет работу по обеспечению доступности зданий и музейных экспозиций и материалов, имеющихся в музее для посетителей с ограниченными возможностями.

На сегодняшний день главный корпус музея оборудован:

1. Для людей с ограничениями по зрению:

- информационно-тактильными табличками;

- портативными видеоувеличителями Optelec 5 HD для просмотра увеличенных текстов и изображений в высоком разрешении;

- разрабатывается аудиосопровождение выставочных проектов музея.

2. Для людей с ограничениями по слуху:

- индивидуальные акустические системы типа «индукционная петля», которая может подключаться к любым устройствам с разъемом 3,5 мм;

- планшетные компьютеры для обеспечения доступа посетителей данной категории к текстовой информации, сопровождающей выставку, и другим информационным ресурсам интернета.

3. Для людей с ограничениями опорно-двигательного аппарата:

- специализированная туалетная комната на первом этаже для всех групп инвалидов;

- противоскользкое покрытие;

- телескопические пандусы инвалидам-колясочникам для доступа в музей;

- гусеничный ступенькоход T09 Roby PPP;

- адаптированные информационные киоски для инвалидов-колясочников;

- дополнительные поручни и ограждения;

- кнопка вызова персонала на входе в музей.

Заключение

Изучив все перечисленные выше объекты, предоставляющие туристические услуги, мы можем сказать, что в Томске хоть и медленными темпами, но идет развитие инклюзивного туризма. Существует еще много недоработок в техническом плане, но и есть значительные плюсы в каждой из затронутых сфер услуг. Очевидно, что из-за небольшого количества путешествующих людей с инвалидностью, туристский сервис не пытается внедрять и развивать услуги для данной категории населения.

В настоящее время у людей с ограниченными возможностями здоровья есть немного вариантов путешествий. Проблема заключается в транспортных барьерах, в неадаптированности туристского сервиса и городской среды. Отсутствие специально оборудованных автобусов, пандусов, туалетов для инвалидов, лифтов – это препятствия, мешающие людям в полной мере насладиться путешествием. Оптимальные условия для

лиц с ограничением жизнедеятельности могут быть созданы путем обеспечения практического набора услуг, устраняющих барьеры и удовлетворяющих потребности в различных сферах жизнедеятельности.

ЛИТЕРАТУРА

1. Сигида Е.А., Лукьянова И.Е. Адаптивный туризм – социальное направление развитие туристских услуг // Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. 2011. № 4. С. 38–43.
2. Сигида Е.А. Инвалидность как предиктор особых потребностей в туристских услугах // Сервис Plus. 2015. Т. 9, № 2. С. 64–72.
3. Боброва С.Г., Макарова И.Н. Понятие и основные тенденции доступного туризма и музеи России как объект туристической индустрии // Молодежь – развитию доступного туризма. Сочи. 30.09.2012. С. 13–16.
4. Зайцева Н.А., Шуравина Д.Б. Безбарьерный туризм. М.: КноРус, 2016. 176 с.
5. Общественная программа развития туризма для лиц с инвалидностью и иных маломобильных групп населения «Россия без барьеров» // Федеральное агентство по туризму. 22.03.2016. № 2.
6. Государственная программа Российской Федерации «Доступная среда» на 2011–2015 годы // Российская газета. 2011. 28 марта. URL: <https://rg.ru/2011/03/28/dostupnaya-sreda-site-dok.html> (дата обращения: 13.05.2018).
7. Доступная среда // Официальный интернет-портал Администрации Томской области. URL: <https://tomsk.gov.ru/pages/front/view/id/26092> (дата обращения: 14.06.2018).
8. Доступная среда // Томский областной краеведческий музей им. М.Б. Шатилова. URL: https://tomskmuseum.ru/dost_sreda/ (дата обращения: 14.06.2018).
9. Рекомендации по доступному туризму // Всемирная туристская организация. URL: http://www.disright.org/sites/default/files/source/12.12.2016/yunvto_rekomendacii_po_dostupnomu_turizmu.pdf (дата обращения: 30.05.2018).

Статья представлена научной редакцией «Педагогика» 5 ноября 2018 г.

Analysis of Opportunities for the Development of Inclusive Tourism in Tomsk

Vestnik Tomskogo gosudarstvennogo universiteta – Tomsk State University Journal, 2019, 445, 178–181.

DOI: 10.17223/15617793/445/26

Elena V. Zemlyanskaya, Tomsk State University (Tomsk, Russian Federation). E-mail: evane94@mail.ru

Elena Yu. Dyakova, Tomsk State University (Tomsk, Russian Federation). E-mail: edyakova@gmail.com

Lyudmila V. Spirina, Siberian State Medical University (Tomsk, Russian Federation); Cancer Research Institute (Tomsk, Russian Federation). E-mail: spirinalv@oncology.tomsk.ru

Elena S. Stasyuk, Tomsk Polytechnic University (Tomsk, Russian Federation). E-mail: stasyuk@tpu.ru

Natalia V. Varlamova, Tomsk Polytechnic University (Tomsk, Russian Federation). E-mail: varlamova@tpu.ru

Lyubov Sh. Galyamova, Tomsk State University (Tomsk, Russian Federation). E-mail: lshgalyamova@gmail.com

Keywords: inclusive tourism; services; accessibility; rehabilitation.

The study aims to analyze the logistic base of tourist facilities of Tomsk in terms of their accessibility for people with disabilities in the framework of inclusive tourism. Theoretical research methods of analysis of the scientific literature on the problem, synthesis of all the available knowledge on the problem, analysis of regulatory documents were used in the study. The study is based on the analytical materials on the topic under study, on information resources of the Internet and on the application of the practical methods of surveying and observation. The study was conducted in Tomsk: at the airport, at the railway station, in 13 hotels, in the Museum of History of Tomsk and in the Tomsk Regional Museum of Local Lore. The objects under study had only several drawbacks in terms of accessibility for people with disabilities: the Museum of History of Tomsk has narrow doorways and provides no access to exhibitions on the second floor for wheelchair users; only two of the 13 hotels have rooms for people with disabilities: Tomsk and Art Plaza. The railway station, the airport and the Tomsk Regional Museum of Local Lore are almost 100% equipped for people with disabilities. Based on the results of the study, the authors concluded that currently Tomsk is starting to develop inclusive tourism and relevant public facilities. There is a need to improve the entire chain of services: not only the airport and the railway station, but also accommodation, transport, leisure and entertainment facilities, public institutions. It is also important to give information via different perception channels, e.g., audio and video. Hotel staff should be patient and pay special attention to people with disabilities. Thus, if aspects of rational application of foreign experience and Russian features of the development of accessible tourism are taken into account, it will not only improve the quality of life of persons with disabilities, but will also contribute to their greater comfort in modern society.

REFERENCES

1. Sigida, E.A. & Luk'yanova, I.E. (2011) Adaptivnyy turizm – sotsial'noe napravlenie razvitiya turistskikh uslug [Adaptive tourism – a social direction of the development of tourism services]. *Vestnik Assotsiatsii vuzov turizma i servisa – Universities for Tourism and Service Association Bulletin*. 4. pp. 38–43.
2. Sigida, E.A., Baklagina, N.Yu., Luk'yanova, I.E. & Kireyenkova, Z.A. (2015) The customer with special needs in tourist services. *Servis Plus – Service Plus*. 2 (9). pp. 64–72. (In Russian). DOI: 10.12737/11313
3. Bobrova, S.G. & Makarova, I.N. (2012) [The concept and main trends of affordable tourism and Russian museums as an object of the tourism industry]. *Molodezh' – razvitiyu dostupnogo turizma* [Youth to the Development of Affordable Tourism]. Sochi. 30 September 2012. pp. 13–16. (In Russian).
4. Zaytseva, N.A. & Shuravina, D.B. (2016) *Bezbar'ernyy turizm* [Barrier-free Tourism]. Moscow: KnoRus.
5. Federal Agency for Tourism. (2016) *Obshchestvennaya programma razvitiya turizma dlya lits s invalidnost'yu i inykh malomobil'nykh grupp naseleniya "Rossiya bez bar'erov"* [Public program for the development of tourism for people with disabilities and other low-mobility groups of the population "Russia Without Barriers"]. 2.
6. *Rossiyskaya gazeta*. (2011) Gosudarstvennaya programma Rossiyskoy Federatsii "Dostupnaya sreda" na 2011–2015 gody [The state program of the Russian Federation "Accessible environment" for years 2011–2015]. 28 March. [Online] Available from: <https://rg.ru/2011/03/28/dostupnaya-sreda-site-dok.html>. (Accessed: 13.05.2018).
7. Tomsk Region Administration. (2016) *Dostupnaya sreda* [Accessible environment]. [Online] Available from: <https://tomsk.gov.ru/pages/front/view/id/26092>. (Accessed: 14.06.2018).
8. Tomsk Regional Museum of Local Lore. (n.d.) *Dostupnaya sreda* [Accessible environment]. [Online] Available from: https://tomskmuseum.ru/dost_sreda/. (Accessed: 14.06.2018).
9. World Tourism Organization. (2016) *Rekomendatsii po dostupnomu turizmu* [Accessible tourism recommendations]. [Online] Available from: http://www.disright.org/sites/default/files/source/12.12.2016/yunvto_rekomendacii_po_dostupnomu_turizmu.pdf. (Accessed: 30.05.2018).

Received: 05 November 2018