

ПЕРСПЕКТИВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЛЮДЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА РОССИИ

В предлагаемой статье, касающейся особенностей обслуживания людей с ограниченными физическими возможностями в сфере гостеприимства, поднимается проблема развития «безбарьерного туризма» в России. После проведенного исследования автор статьи показывает, насколько это направление в России отстает по уровню развития от многих передовых стран мира. Люди с ограниченными физическими возможностями – это неотъемлемая часть современного общества. Их права, равные возможности, интересы и комфорт важны и приоритетны. Сфера гостеприимства должна идти в ногу со временем и предоставлять для такой категории гостей весь имеющийся спектр услуг для полноценного и комфортного проживания и проведения досуга. В России ситуация в настоящий момент меняется в лучшую сторону. Индустрия туризма и гостеприимства должна отнестись к людям с ограниченными возможностями как к значимой категории потребителей, оценивая их не только через призму гуманности и благотворительности, а прежде всего с точки зрения серьезного конкурентоспособного бизнеса.

Ключевые слова: инвалиды, доступная среда, люди с ограниченными физическими возможностями, безбарьерный туризм, равные возможности, сфера гостеприимства.

О.Р. Kazachkova

PERSPECTIVES OF SERVICE PROVISION FOR PEOPLE WITH DISABILITIES IN THE HOSPITALITY INDUSTRY OF RUSSIA

The proposed article, concerning the peculiarities of services for people with disabilities in the hospitality industry, raises the problem of the development of «barrier-free tourism» in Russia. After the study, the author shows how this trend in Russia lags behind the level of development of many advanced countries. People with disabilities are an integral part of modern society. Their rights, equal opportunities, interests and comfort are important and priority. The sphere of hospitality should keep up with the times and provide for this category of guests all available services for a full and comfortable stay and leisure. In Russia, the situation is currently changing for the better. The tourism and hospitality industry should treat people with disabilities as a significant category of consumers, assessing them not only through the prism of humanity and charity, but above all from the point of view.

Keywords: disabled people, accessible environment, people with disabilities, barrier-free tourism, equal opportunities, hospitality.

«Доступный туризм» (accessible Tourism) или, как его часто называют – «туризм для всех» (tourism for all), термин, закрепленный резолюцией Генеральной ассамблеей ЮНВТО в 1991 году, обозначает один из самых динамично развивающихся сегментов туристского рынка. В России этот вид туризма называют «безбарьерный туризм», «инклюзивный туризм», «туризм для людей с ограниченными физическими возможностями» и др.

Во всем многообразии используемой терминологии заключен единый смысл: что туризм, во всех его формах и проявлениях, сфера гостеприимства должны быть доступны для каждого человека вне зависимости от его физических и психологических данных. Техническое оснащение средств размещения, транспортных средств, туристских объектов, инфраструктура города должны быть полностью адаптированы для туристов с ограниченными возможностями [1, с. 4]. Индустрия гостеприимства и туризма должны отнестись к данной целевой аудитории, как к значимой категории потребителей, не только с точки зрения гуманности и толерантности, но и прежде всего серьезного бизнеса.

По данным ООН в мире около 650 млн инвалидов (около 10 %), в странах Европы инвалиды составляют от 22 до 37 % населения – всего 60 млн. Инвалиды путешествуют менее активно, чем другие граждане Евросоюза: от 37 % – в Великобритании, до 53 % – в Германии. Между тем 11 % всех туристских поездок в Европе и 7 % – во всем мире совершают туристы с ограниченными возможностями, чаще всего в сопровождении друзей или одного из членов семьи.

Последние 10 лет эксперты отмечают динамичный рост в этом сегменте туристского рынка, хотя даже за рубежом еще трудно назвать его массовым. Спрос на «туризм для всех» растет во всем мире. В последние годы и в России уделяется все более пристальное внимание проблемам инвалидов.

Исследования, проведенные в США, Европейском союзе и Австралии, показали, что туристы с инвалидностью становятся важной частью туристского рынка. На сегодняшний день страной с высокой степенью адаптированности инфраструктуры индустрии гостеприимства к людям с ограниченными возможностями является США. Высокую степень доступности имеют такие европейские страны, как Франция, Швеция, Австрия, Испания, Италия и др. Уделяют огромное внимание доступности инфраструктуры для инвалидов в азиатских странах: Японии, Китае, Южной Корее [7].

Утвержденная в 2006 г. Генеральной Ассамблеей ООН «Конвенция о правах инвалидов», согласно которой государства-участники должны обеспечить доступ инвалидам к объектам культуры, музеям, театрам, другим услугам сферы гостеприимства, поощрять разработку услуг максимально пригодных к пользованию всех людей, в России вступила в силу лишь в 2012 г. Важным шагом в области социальной защиты инвалидов в Российской Федерации стало принятие государственной программы «Доступная среда» на 2011–2020 гг. В ней закрепляется обеспечение равного доступа инвалидов к приоритетным объектам и услугам в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных групп населения; создание правовых, экономических и ин-

ституциональных условий, способствующих интеграции инвалидов в общество и повышению уровня их жизни.

В Российской Федерации по состоянию на 1 января 2017 года насчитывается 12,3 млн инвалидов, что составляет 8,3 % от всего населения страны. К сожалению, ограниченность статистических данных не позволяет определить объемы туристского рынка доступных услуг, однако можно предположить, что совершает туристские или экскурсионные поездки около 853 тыс. людей с инвалидностью (6,6 % от общего числа инвалидов). В табл. 1 приведены данные Росстата общей численности инвалидов по группам инвалидности за период с 2011 по 2017 гг. [4, с. 15].

Таблица 1

Общая численность инвалидов по группам инвалидности

	2011 г.	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г.
Всего инвалидов, тыс. человек	13 209	13 189	13 082	12 946	12 924	12 751	12 259
в том числе:							
I группы	1 540	1 515	1 496	1 451	1 355	1 283	1 309
II группы	7 306	7 076	6 833	6 595	6 472	6 250	5 920
III группы	3 822	4 038	4 185	4 320	4 492	4 601	4 394
дети-инвалиды	541	560	568	580	605	617	636
Общая численность инвалидов, приходящаяся на 1 000 человек населения	92,5	92,2	91,3	90,1	88,4	87,0	83,5

Анализ участия инвалидов в туристских или экскурсионных поездках в 2014 и 2016 году представлен в табл. 2. Данная оценка сделана на основе комплексного наблюдения условий жизни населения, проводимого Федеральной службой государственной статистики (Росстат) [4, с. 16].

Таблица 2

Участие инвалидов в возрасте 15 лет и более в туристских или экскурсионных поездках в 2014 и 2016 гг., %

	Все респонденты	в том числе в возрасте, лет								
		15-19	20-24	25-29	30-34	35-44	45-54	55-59	60-69	70 и более
Инвалиды в возрасте 15 лет и более – всего	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
из них совершали туристскую или экскурсионную поездку в 2014 г.	6,6	21,3	15,6	14,4	13,8	11,3	8,2	8,5	8,0	2,8
из них совершали туристскую или экскур-	13,8	37,9	12,2	18,5	14,6	16,3	14,4	17,0	16,2	9,6

сионную поездку в 2016 г.											
------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Как можем видеть это достаточно низкий показатель, по сравнению с путешествиями инвалидов за рубежом. Основные причины отказа респондентов от поездок по данным Росстата – состояние здоровья (45,4 %), нехватка средств (25,4 %), предпочитают отдыхать на даче или у родственников (12,5 %). При этом только 4,7 % указали причину отказа – отсутствие интереса к таким поездкам и в основном это люди старшего возраста.

Для развития инклюзивного туризма, должна быть доступной вся сфера услуг: средства размещения («безбарьерная среда»), транспортная инфраструктура, доступность информации. Сайты туристских компаний, гостиниц, транспортных предприятий и иных предприятий, должны быть доступны для слепых и слабовидящих пользователей. Для туристов с ограниченными возможностями должны быть доступны предприятия питания, театры, музеи, памятники истории и культуры, архитектурные сооружения.

Доступный туризм, по оценке экспертов, один самых интенсивно развивающихся сегментов туристского рынка. Исследования емкости рынка «туризма для всех» свидетельствуют об экономической эффективности и преимуществах перед конкурентами этого вида туризма.

По статистическим данным турбизнеса, в Москве около 4 тыс. туристских компаний. Из них всего несколько турфирм, Некоммерческая организация Благотворительный Фонд АНКО «Инватур», ООО «Амадэль», ООО «Агенство ВЕЛЛ», организуют групповые туры для инвалидов-колясочников, отдых для людей с гемодиализом. Важнейшая задача этих компаний – это интеграция людей с ограниченными физическими возможностями в общество здоровых людей, дать возможность почувствовать себя нормальными людьми, а не изгоями общества. Первые специализированные экскурсионные туры для людей с ограниченными возможностями по Северной Венеции и пригородам Санкт-Петербурга были организованы туристической компанией для инвалидов ООО «Либерти».

Становятся доступными все большее количество достопримечательностей и музеев Москвы – Исторический музей, Третьяковская галерея, Царицыно, Дарвиновский музей. Для разных категорий инвалидов разработаны специальные интерактивные программы. В Санкт-Петербурге доступны Русский музей, Эрмитаж, Исаакиевский собор, Петродворец.

В настоящее время индустрия гостеприимства Москвы и Санкт-Петербурга предлагает достаточно широкий спектр доступных средств размещения для путешественников с особыми потребностями. Среди действующих гостиниц Москвы 54 имеют специально оборудованные одно- и двухместные номера для приема гостей с ограниченными возможностями (инвалидов-колясочников), в 33 отелях есть возможность проживания слабовидящих туристов с собаками-поводырями. В будущем их число значительно увеличится. Согласно принятым в России стандартам, все строящиеся и реконструируемые гостиницы с номерным фондом до 50 номеров, будут обязаны оборудовать не

менее двух комнат для людей с ограниченными физическими возможностями, а крупные гостиничные комплексы – не менее 3 % от номерного фонда.

Наиболее видимыми стали изменения города Сочи, в котором создавалась доступная среда в рамках подготовки к Паралимпийским играм в 2014 году. Согласно данным Управления социальной защиты населения в городе Сочи 1 412 объекта, доступных для инвалидов, расположенных в Зонах Международного Гостеприимства города-курорта Сочи. Из них порядка 9 пляжных территорий, 7 объектов показа, 87 объектов размещения, которые имеют номера для людей с инвалидностью либо в которых обеспечены минимальные требования доступности. Несмотря на все положительные изменения, которые произошли в Сочи, приходится констатировать, что курортная инфраструктура пока не стала полностью доступна для людей с ограниченными возможностями.

Одной из главных проблем развития безбарьерного туризма зарубежные эксперты в первую очередь называют недостаточность информирования заинтересованной аудитории. Существующую информацию трудно найти, поскольку она часто рассредоточена по различным сайтам.

Люди с ограниченными физическими возможностями относятся к группе туристов, которые путешествует с сопровождающими, это может быть семья, друзья, коллеги, знакомые, опекуны и др. Соответственно при размещении в гостинице им необходимо предоставлять двухкомнатный номер, либо два, расположенных рядом. Многие гостиницы предлагают совмещенные номера. Этот фактор положительно влияет на загрузку гостиницы, что является дополнительным источником дохода и дает возможность ранее окупить затраты, быть наиболее конкурентоспособным.

Оценка конкурентоспособности предприятий сферы услуг приобретает важное значение и выполняет функцию информационной поддержки управленческих решений, направленных на обеспечение их конкурентоспособности [2, с. 94].

Кроме экономической составляющей можно оценить и значение социальной стороны этой проблематики, со стороны приносящей общественное благо.

Создание в отеле номеров для лиц с ограниченными возможностями – это важный, существенный вклад в развитие общества, который так необходим нашей стране.

В Прибайкалье весьма перспективным считается развитие сферы услуг, в частности индустрии туризма и гостеприимства. Однако нередко отмечается несоответствие между уровнем качества и уровнем цен на услуги в указанных сферах. Данное положение существенно снижает конкурентоспособность предприятий сферы услуг и всего Прибайкалья в приоритетной для него отрасли [3, с. 94].

В основном номерами для гостей с ограниченными возможностями располагают только крупные отели и то в очень ограниченном количестве. Связано это с тем, что такая категория гостей в гостиницах г. Иркутска – редкость, соответственно, если «простой» нескольких номеров в крупном отеле практически не отражается на доходах, то для мини-отеля это непозволительная рос-

кошь. Самое большое количество номеров для людей с ограниченными возможностями имеет отель «Ibis Irkutsk Center», в котором их 3 [5].

Гостиницы г. Иркутска, располагающие номерным фондом, который полностью подходит для размещения гостей с ограниченными физическими возможностями, представлены в табл. 3.

Таблица 3

Анализ цен, скидок, количество номерного фонда для гостей с ограниченными физическими возможностями

Название гостиницы/ отеля	Стоимость номера за сутки, р.	Количество номеров	Скидка, %
Отель «Звезда»	3 680,00	1	10
Мини-гостиница «Бизнес Холл»	3 400,00	1	5
Отель «Северное море»	3 350,00	2	5
Отель «Михаил Строгов»	4 500,00	1	15
Отель «Ibis Irkutsk Center»	3 400,00	3	5
Гостиница «Русь»	3 400,00	1	20
Отель «Courtyard by Marriott Irkutsk City Center»	5 000,00	2	0

Для анализа выбраны гостиницы по следующим критериям:

- гибкая ценовая политика (скидки для инвалидов);
- номерной фонд от 50 до 300 номеров;
- месторасположение гостиницы.

Как видно из таблицы 3 наибольший номерной фонд имеет отель «Ibis Irkutsk Center», что дает ему преимущество принимать сразу большее количество гостей с ограниченными физическими возможностями. Это довольно удобно при размещении группы инвалидов. Но стоимость номера даже с учетом скидки составляет 3 230,00 рублей за сутки.

При низкой стоимости номера у отеля «Северное море» скидка составляет всего 5 %, что не существенно снизит стоимость номера за сутки и составит 3 182,5 рублей.

Оптимальный уровень цен имеет гостиница «Русь»: сутки размещения в номере будут стоить 2 720,00 рублей. Такая цена является главным фактором привлекательности для клиентов данной категории.

Индустрия туризма и гостеприимства должна отнестись к людям с ограниченными возможностями как к значимой категории потребителей, оценивая их не только через призму гуманности и благотворительности, а прежде всего с точки зрения серьезного конкурентоспособного бизнеса. Та сфера гостеприимства, которая быстрее других сформирует необходимые условия для обслуживания людей с ограниченными возможностями, получит конкурентное преимущество.

Список использованной литературы

1. ГОСТ Р 32613-2014 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования. [Электронный ресурс] РЕЖИМ ДОСТУПА: <http://docs.cntd.ru/document/1200110999>.

2. Даниленко Н.Н. Совершенствование системы управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг / Н.Н. Даниленко, Е.А. Арбатская. // Современные технологии. Системный анализ. Моделирование. – 2015. – № 4 (48). – С. 106–113.

3. Даниленко Н. Н. Комплексный подход к оценке конкурентоспособности организаций гостиничного сектора / Н. Н. Даниленко, Е. А. Арбатская // Активизация интеллектуального и ресурсного потенциала регионов: новые вызовы для менеджмента компаний : материалы 3-й Всерос. конф., Иркутск, 18 мая 2017 г. – Иркутск : Изд-во БГУ, 2017. – С. 93–97.

4. Официальные данные Федеральной государственной службы статистики. Раздел «Население. Положение инвалидов». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/population/disabilities/#.

5. Официальный сайт агентства по туризму Иркутской области. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://irkobl.ru/sites/tour/report/>.

7. Официальный сайт Всемирной туристской организации ЮНВТО. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www2.unwto.org/ru>.

Информация об авторе

Казачкова Ольга Павловна – ст. преподаватель, кафедра мировой экономики и международного бизнеса, Байкальский государственный университет, г. Иркутск; e-mail: olga_kazachkova@bk.ru.

Author

Kazachkova Olga Pavlovna – senior lecturer, Department of world economy and international business, Baikal State University, Irkutsk; e-mail: olga_kazachkova@bk.ru.