



**МИРОВОЙ И БЕЛОРУССКИЙ ОПЫТ ОРГАНИЗАЦИИ
ИНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМА**

**Борисенко-Клепач Н.М., старший преподаватель
кафедры международного туризма
факультета международных отношений БГУ**

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ	3
РАЗДЕЛ 1. СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ ИНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМА В МИРЕ: ОПЫТ И ПРАКТИКА	4
1.1. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЯ, НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ	4
1.2. ИНКЛЮЗИВНЫЙ ТУРИЗМ В ВЕЛИКОБРИТАНИИ	10
1.3. ОСОБЕННОСТИ ИНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМА В ИСПАНИИ	15
1.4. ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ ИНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМА В ГЕРМАНИИ	21
1.5. ОПЫТ ОРГАНИЗАЦИИ ИНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМА В АВСТРАЛИИ	25
1.6. РАЗВИТИЕ ИНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМА В США	26
РАЗДЕЛ 2. АНАЛИЗ СУЩЕСТВУЮЩЕЙ ПРАКТИКИ ОРГАНИЗАЦИИ ТУРИЗМА ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ОСОБЫМИ ПОТРЕБНОСТЯМИ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ	32
2.1. ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ ТРОПА «БЕЛОКОРЕЦ» - ПРИМЕР СОЗДАНИЯ ТУРИСТИЧЕСКОГО ПРОДУКТА, ДОСТУПНОГО ДЛЯ ВСЕХ	35
2.2. СЕЛЬСКИЕ УСАДЬБЫ БЕЛАРУСИ, ПРЕДЛАГАЮЩИЕ УСЛУГИ ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ	37
2.3. ОРГАНИЗАЦИЯ ИНКЛЮЗИВНОГО ПРОСТРАНСТВА В МУЗЕЯХ	40
РАЗДЕЛ 3. ОСНОВНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОДВИЖЕНИЮ ИНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМА	44
ГЛОССАРИЙ	57
ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ ПО ВОПРОСАМ ОРГАНИЗАЦИИ И РАЗВИТИЯ ИНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМА	59
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	63
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	64
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. 10 КЛЮЧЕВЫХ СОВЕТОВ ПО РАЗВИТИЮ ИНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМА ОТ НАЦИОНАЛЬНОЙ ТУРИСТИЧЕСКОЙ АДМИНИСТРАЦИИ ВЕЛИКОБРИТАНИИ	70
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ТРЕБОВАНИЯ К СОЗДАНИЮ И АДАПТАЦИИ ТЕКСТОВ НА «ЯСНОМ ЯЗЫКЕ»	71
ПРИЛОЖЕНИЕ 3. СТАНДАРТ ДОСТУПНОСТИ СЕТИ ОТЕЛЕЙ SCANDIC	74

ВВЕДЕНИЕ

Развитие инклюзивного туризма актуально как для международного туристического рынка, так и для Республики Беларусь в связи с ростом важности инклюзии во всех сферах жизни общества. По оценкам экспертов до пандемии коронавируса COVID-19 на инклюзивный туризм приходилось 8-11 % международного туристического рынка, и ожидался дальнейший рост этого сегмента.

Инклюзивный туризм предполагает доступность туристической инфраструктуры, информации и услуг для всех людей без исключения, в том числе людей с инвалидностью. В Беларуси это направление развивается сравнительно недавно, что говорит о необходимости изучения зарубежного опыта и лучших практик в данной области.

Целью данного исследования выступает анализ лучших зарубежных практик и имеющего опыта в сфере развития инклюзивного туризма в Беларуси и формулирование ключевых рекомендаций по развитию данного направления. В рамках данной цели в процессе исследования были поставлены следующие задачи:

- проанализировать теоретические основы инклюзивного туризма и ключевые правовые документы в этой сфере;
- изучить опыт зарубежных стран, выступающих лидерами в развитии инклюзивного туризма;
- оценить имеющийся опыт развития инклюзивного туризма в Беларуси;
- сформулировать основные рекомендации по развитию инклюзивного туризма.

Данный материал подготовлен для представителей государственных органов в сфере туризма, представителей туристического бизнеса, исследователей, студентов, специалистов в сфере туризма.

РАЗДЕЛ 1. СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ ИНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМА В МИРЕ: ОПЫТ И ПРАКТИКА

1.1. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЯ, НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

Идея доступности туризма для всех без исключения начала свое развитие в XX столетии. В первую очередь этот процесс был характерен для зарубежных стран, что нашло свое отражение в появлении ряда англоязычных терминов, обозначающих данное направление – «accessible tourism», «barrier-free tourism», «tourism for all», «inclusive tourism». В русскоязычных исследованиях также можно встретить различные понятия – доступный туризм, безбарьерный туризм, туризм для всех и др. В последнее время все большее число исследователей использует словосочетание «**инклюзивный туризм**», поскольку этот термин взаимосвязан как с понятием инклюзии, то есть полноценного вовлечения людей с особыми потребностями в жизнедеятельность общества, так и с инклюзивным ростом, который является одним из приоритетов устойчивого развития.

В 1980 г. Всемирная туристская организация (ЮНВТО) в рамках Манильской декларации взяла на себя обязательства по предоставлению недискриминационного доступа к туризму. В дальнейшем в 1991 г. ЮНВТО была принята резолюция A/RES/285(IX) «Создание возможностей для туризма для людей с инвалидностью в девяностые годы», в которой были сформулированы короткие рекомендации для представителей туристического бизнеса о том, как сделать свои услуги более доступными для людей с инвалидностью. Данный документ лег в основу резолюции A/RES/492(XVI)/10 от 2005 г. под названием «Туризм, доступный для всех», в которой были более предметно обозначены рекомендации для турбизнеса касательно туристической информации, подготовки кадров, общих и специфических требований в отношении доступности для разных объектов инфраструктуры. Наиболее существенные изменения в этот документ были внесены в 2013 г., когда была расширена целевая аудитория инклюзивного туризма, а в самих рекомендациях внесены уточнения в соответствии с положениями Конвенции ООН о правах инвалидов. В результате на сайте ЮНВТО была размещена брошюра «Рекомендации по доступному туризму» (Recommendations on Accessible Tourism), дополненная в 2016 г. еще одним материалом – «Рекомендации по доступной информации в туризме» (Recommendations on Accessible Information in Tourism). В данных брошюрах сформулированы базовые принципы обеспечения доступности туризма для всех категорий туристов.

В дальнейшем необходимость и перспективность развития инклюзивного туризма не раз подчеркивалась в документах и деятельности ЮНВТО. Так, в 2016 г. Международный день туризма (27 сентября) по инициативе ЮНВТО был

посвящен этой теме и прошел под девизом «Туризм для всех – продвигаем всеобщую доступность». В 2020 г. на фоне пандемии коронавируса COVID-19 были выпущены рекомендации по восстановлению туризма для путешественников с инвалидностью (Reopening Tourism for Travellers with Disabilities: How to Provide Safety Without Imposing Unnecessary Obstacles), а также в рамках серии материалов по инклюзивному восстановлению туризма одна из брошюр непосредственно посвящена рекомендациям в отношении обслуживания людей с инвалидностью.

В Рекомендациях ЮНВТО по доступному туризму от 2013 г. дается следующее определение:

Туризм, доступный для всех (*accessible tourism for all*) – это форма туризма, которая предполагает сотрудничество между заинтересованными сторонами в создании на основе принципов универсального дизайна таких туристических продуктов, услуг и элементов окружающей среды, которые позволяют людям с особыми потребностями в доступности (включая мобильную, визуальную, слуховую и когнитивную составляющую) пользоваться ими независимо, с чувством собственного достоинства и на равных условиях.

Данное определение основано на дефиниции доступного туризма для всех, предложенной австралийскими исследователями С.Дарси и Т.Диксоном в 2009 г. и является наиболее распространенным в англоязычном исследовательском пространстве. Ключевыми моментами, на которые следует обратить внимание в этом определении, выступают:

- необходимость сотрудничества различных представителей туристической сферы, поскольку только при его наличии возможно обеспечить доступность всей туристической цепочки услуг;
- доступность охватывает максимально широкий спектр элементов, включая мобильную, визуальную, слуховую и когнитивную составляющую;
- создание турпродуктов, среды и услуг должно основываться на принципах универсального дизайна, что закрепляет механизм обеспечения доступности туризма для людей с особыми потребностями;
- люди с особыми потребностями должны иметь возможность пользоваться туристическими услугами и инфраструктурой независимо, с чувством собственного достоинства и на равных условиях, то есть без необходимости постоянно обращаться за помощью.

Важную роль в закреплении терминологии и требований в отношении доступности туризма на международном уровне сыграло появление в 2021 г. стандарта ISO 21902:2021 (en) «*Tourism and related services — Accessible tourism*

for all — Requirements and recommendations» (в переводе на русский язык «Туризм и сопутствующие услуги – Доступный туризм для всех – Требования и рекомендации»). В данном документе дается аналогичное определение туризма, доступного для всех, а также сформулированы ключевые аспекты в сфере разработки политики, стратегии, инфраструктуры, продуктов и услуг на основе принципов инклюзии и доступности. Стандарт адресован всем заинтересованным сторонам, как государственным организациям, так и частным компаниям, участвующим в цепочке туристических услуг. Он в равной степени применим на местном, региональном, национальном и международном уровнях.

Одним из ключевых международных документов, взаимосвязанных с развитием инклюзивного туризма, выступает **Конвенция ООН о правах инвалидов**¹, принятая Генеральной Ассамблеей ООН 13 декабря 2006 года и вступившая в силу 3 мая 2008 года. Цель данной Конвенции заключается в поощрении, защите и обеспечении полного и равного осуществления всеми инвалидами всех прав человека и основных свобод, а также в поощрении уважения присущего им достоинства.

Согласно Конвенции, к **инвалидам** относятся лица с устойчивыми физическими, психическими, интеллектуальными или сенсорными нарушениями, которые при взаимодействии с различными барьерами могут мешать их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими. В свою очередь в Рекомендациях по доступному туризму ЮНВТО конкретизирует, что в сфере туризма люди с инвалидностью охватывают тех, чьи возможности для полноправного участия в общественной жизни в сфере путешествий, услуг проживания и пользования другими туристическими сервисами на равных с другими гражданами, ограничены в силу барьеров окружающей среды или отношения окружающих.



Рисунок 1. Бенефициары доступности в туризме

При этом бенефициарами инклюзивного туризма также выступают люди пожилого возраста, люди с временными проблемами здоровья, семьи, путешествующие с маленькими детьми, беременные женщины, люди высокого

¹ Здесь и далее, где идет ссылка на положения Конвенции ООН о правах инвалидов, используется слово «инвалид», поскольку оно содержится в официальном названии и переводе документа. Однако в целом наиболее приемлемым термином, обозначающим людей с устойчивыми нарушениями здоровья, является «люди с инвалидностью».

или малого роста, туристы с пищевой непереносимостью разного рода, путешественники с тяжелым багажом, люди, не владеющие языком страны пребывания (рисунок 1). Это означает, что практически каждый турист в тот или иной период своей жизни может стать потребителем инклюзивных туристических услуг и благодаря обеспечению доступности может получить более комфортный отдых.

Важно подчеркнуть, что целевая аудитория инклюзивного туризма постоянно увеличивается. По данным ООН около 15% населения планеты имеет какую-либо форму инвалидности, а это около 1 миллиарда человек. Кроме того, у людей с инвалидностью есть родственники, друзья, коллеги, которые также постоянно сталкиваются с темой доступности и барьерами в инфраструктуре. Растет и количество пожилых людей: сегмент «люди старше 65 лет» является наиболее быстрорастущим сегментом мирового населения. По прогнозам, в 2050 г. каждый шестой житель планеты будет в возрасте старше 65 лет (16% населения), в то время как в 2019 г. на этот сегмент приходилось 9% населения. Этот фактор содействует развитию инклюзивного туризма.

Одним из ключевых моментов в развитии инклюзивного туризма является понятие **доступности**. Согласно статье 9 Конвенции ООН о правах инвалидов доступность подразумевает обеспечение людям с инвалидностью доступа наравне с другими:

- ✓ к физическому окружению;
- ✓ к транспорту;
- ✓ к информации и связи, включая информационно-коммуникационные технологии и системы;
- ✓ к другим объектам и услугам, открытым или предоставляемым для населения, как в городских, так и в сельских районах.

Доступность физического окружения подразумевает равный и беспрепятственный доступ людей с инвалидностью ко всем зданиям и сооружениям, открытым для населения, включая школы, библиотеки, магазины, медицинские учреждения, туристические и досуговые объекты и т.д. Также доступными для перемещения должны быть дороги, улицы, пешеходные переходы и иные открытые пространства (парки, скверы, площади и т.д.). Доступность транспорта подразумевает не только доступность всех видов транспортных

«Доступность – это центральный элемент любой социально-ответственной и устойчивой политики в области туризма. Это неременное условие соблюдения прав человека и исключительная возможность для бизнеса. Кроме того, мы должны признать, что доступный туризм пойдет на пользу не только людям с инвалидностью или особыми потребностями, от нее выиграем все мы».

Тaleb Рифаи,
Генеральный секретарь ЮНВТО

средств, но и остановочных пунктов, вокзалов, аэропортов и других транспортных терминалов, а также систем бронирования и покупки билетов. Одной из ключевых составляющих доступности является беспрепятственный доступ к информации и связи, включая информационные, коммуникационные, электронные и экстренные службы. Последний пункт, а именно доступ к другим объектам и услугам, непосредственно относится к туристическим и досуговым услугам и подразумевает, что ими могут воспользоваться все желающие, независимо от наличия инвалидности. Для обеспечения этих требований государства, ратифицировавшие Конвенцию, в том числе Беларусь, должны разрабатывать соответствующие стандарты и обеспечивать их реализацию.

Также в Конвенции обозначены права людей с инвалидностью и механизмы их реализации. Некоторые из них затрагивают туристическую сферу косвенно, а именно право на свободу передвижения (статья 18), на самостоятельный образ жизни и вовлеченность в местное сообщество (статья 19), на доступ к информации (статья 21), подразумевающий предоставление людям с инвалидностью информации, предназначенной для широкой публики, в доступных форматах. Непосредственно право на участие в культурной жизни, проведении досуга и отдыха и занятии спортом раскрыто в статье 30 данной Конвенции и подразумевает, что «государства-участники признают право инвалидов участвовать наравне с другими в культурной жизни и принимают все надлежащие меры для обеспечения того, чтобы инвалиды:

- а) имели доступ к произведениям культуры в доступных форматах;
- б) имели доступ к телевизионным программам, фильмам, театру и другим культурным мероприятиям в доступных форматах;
- в) имели доступ к таким местам культурных мероприятий или услуг, как театры, музеи, кинотеатры, библиотеки и туристические услуги, а также имели в наиболее возможной степени доступ к памятникам и объектам, имеющим национальную культурную значимость».

Кроме того, в этой же статье обозначено, что «чтобы наделить инвалидов возможностью участвовать наравне с другими в проведении досуга и отдыха и в спортивных мероприятиях, государства-участники принимают надлежащие меры:

- а) для поощрения и пропаганды как можно более полного участия инвалидов в общепрофильных спортивных мероприятиях на всех уровнях;
- б) для обеспечения того, чтобы инвалиды имели возможность организовывать спортивные и досуговые мероприятия специально для инвалидов, развивать их и участвовать в них, и для содействия в этой связи тому, чтобы им наравне с другими предоставлялись надлежащие обучение, подготовка и ресурсы;
- в) для обеспечения того, чтобы инвалиды имели доступ к спортивным, рекреационным и туристическим объектам;

d) для обеспечения того, чтобы дети-инвалиды имели равный с другими детьми доступ к участию в играх, в проведении досуга и отдыха и в спортивных мероприятиях, включая мероприятия в рамках школьной системы;

e) для обеспечения того, чтобы инвалиды имели доступ к услугам тех, кто занимается организацией досуга, туризма, отдыха и спортивных мероприятий».

Крупнейшей международной специализированной организацией в области инклюзивного туризма выступает **Европейская сеть доступного туризма** (ENAT – European Network for Accessible Tourism), которая была основана в 2006 г. и



имеет статус официального наблюдателя при Европейской комиссии. Миссия организации заключается в том, чтобы сделать европейские туристические дестинации доступными для всех путешественников и продвигать доступный туризм в мире. ENAT является инициатором ряда исследований, доказывающих экономическую значимость и перспективы развития инклюзивного туризма, а также участвует в разработке международных стандартов и подобных документов, проводит обучение, реализует проекты в этой сфере. На конец 2019 г. в состав организации входило 82 члена из разных стран мира, среди которых общественные и туристические организации, университеты, туристические администрации национального и регионального уровня, а также индивидуальные члены.

Существенный объем информации о национальных организациях и туристических агентствах, работающих в сфере инклюзивного туризма, собран в электронной брошюре организации **Lonely Planet**, которая выпускает путеводители по разным уголкам мира. В 2015 г. этой организацией был выпущен первый бесплатный онлайн-путеводитель по Интернет-ресурсам в сфере



инклюзивного туризма со всего мира (Lonely Planet Accessible Travel Online Resources), который ежегодно обновляется и представляет собой крупнейшее в мире собрание онлайн-ресурсов по инклюзивному туризму, одобренное ЮНВТО и содержащее информацию по каждой стране, полученную от национальных и местных органов власти и туристических администраций. В данной брошюре размещены также списки специализированных туристических агентств по странам, ссылки на известных блогеров, пишущих об инклюзивных путешествиях, информация о доступности крупнейших аэропортов мира. Также компания Lonely Planet разработала туристический разговорник для людей с инвалидностью, который содержит около 100 слов и фраз, связанных с путешествиями и инвалидностью, на 35 языках. Более того, с каждым годом на сайте компании появляются новые бесплатные путеводители по доступности

отдельных городов (Рио-де-Жанейро, Мельбурна, Токио и т.д.). Например, печатные версии такого путеводителя по доступности Рио-де-Жанейро были вручены всем спортсменам, участвовавшим в Паралимпийских играх 2016 года.

1.2. ИНКЛЮЗИВНЫЙ ТУРИЗМ В ВЕЛИКОБРИТАНИИ

Великобритания выступает одним из лидеров по развитию инклюзивного туризма в мире. На законодательном уровне требования в отношении доступности туризма для всех были закреплены в 2010 г. в Законе о равенстве, который был основан на Законе о дискриминации по признаку инвалидности от 1995 г. Данный закон предусматривает право на равный доступ людям с инвалидностью ко всем зданиям и услугам, в том числе к туристическим объектам. Владельцам туристических объектов необходимо предусмотреть разумные приспособления, которые позволят оказывать людям с инвалидностью услуги наравне с другими гостями. Закон о равенстве предусматривает адаптацию политики функционирования компаний с учетом требований доступности (например, разрешение на вход с собаками-поводырями), наличие вспомогательных сервисов или приспособлений (например, меню на шрифте Брайля), а также адаптацию инфраструктуры в соответствии с требованиями доступности (установка пандусов, подъемников или других элементов).

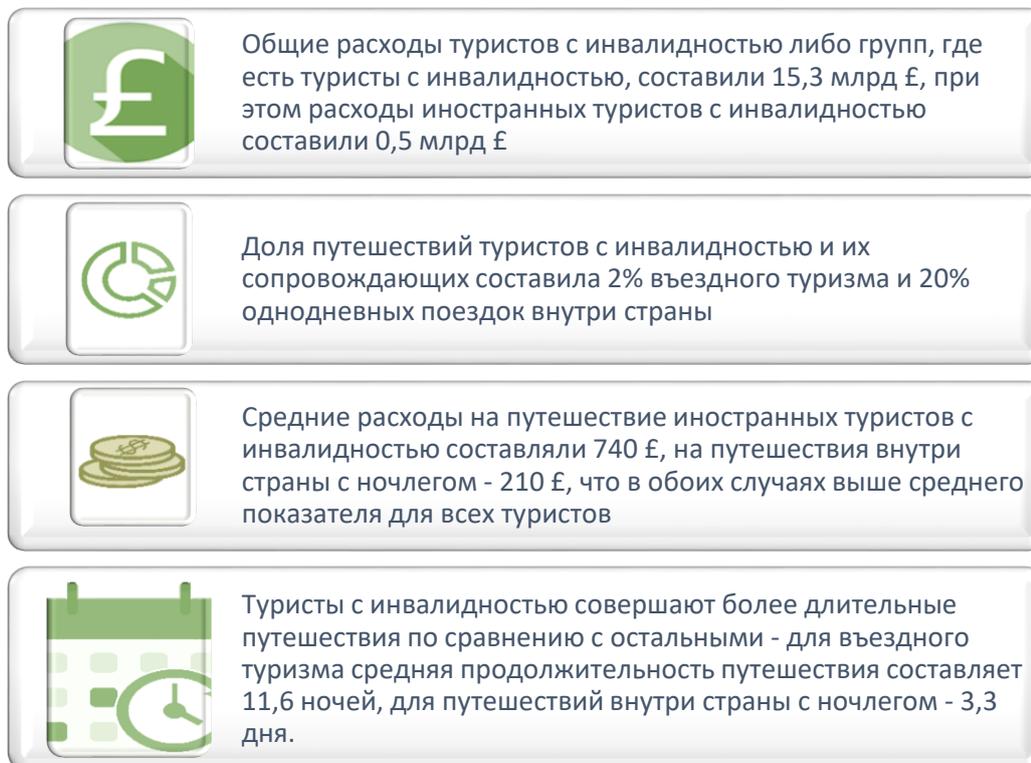


Рисунок 2. Ключевые показатели развития инклюзивного туризма в Великобритании в 2018 г.

Каждый пятый житель в Великобритании имеет инвалидность, и это влияет на выбор ими мест отдыха в зависимости от их доступности. По данным Национальной туристической администрации VisitBritain за 2018 г. расходы туристов с инвалидностью либо группы, где был кто-либо с инвалидностью, составили 15,3 млрд фунтов стерлингов, при этом данные туристы больше расходуют в расчете на 1 путешествие, а также продолжительность их поездок дольше, чем в целом у туристов, посещающих Великобританию либо путешествующих внутри страны (рисунок 2).

В 2019 г. была принята Стратегия по развитию туристического сектора Великобритании, в рамках которой выделен отдельный блок, посвященный доступности. В нем обозначена важность развития этого направления и поставлена задача сделать Великобританию самой доступной дестинацией Европы к 2025 году и увеличить количество прибывающих туристов с инвалидностью на 33% за этот период. Поскольку стратегия была принята до пандемии COVID-19, эти показатели основывались на существовавшем на тот момент уровне развития инклюзивного туризма и прогнозах его роста. Пандемия крайне негативно отразилась на развитии международного туризма в целом, поэтому достижение запланированных Великобританией показателей маловероятно, при этом важен сам факт приоритетности развития этого направления для страны.

В Великобритании разработана национальная программа доступности (National Accessible Scheme), которая распространяется на средства размещения. Участие в программе носит добровольный характер. В рамках данной программы средства размещения могут подать заявку на проведение оценки их уровня доступности и присвоение им определенной категории, обозначаемой соответствующими символами. Оценка осуществляется квалифицированными специалистами на основе четкой системы стандартов. Участие в данной программе демонстрирует приверженность данного объекта требованиям равного доступа для всех.

В таблице 1 представлены логотипы, обозначающие доступность средств размещения для той или иной категории посетителей, что упрощает туристам выбор места для путешествия. Всего предусматривается 9 вариантов символов, которые разделены на три категории – для людей с проблемами мобильности и пожилых, для людей с проблемами зрения и людей с проблемами слуха. Информация об объектах, получивших тот или иной уровень доступности, постоянно обновляется и размещается на сайте www.visitbritain.com, предназначенном для туристов. По состоянию на начало 2021 г. всего в Великобритании ту или иную категорию доступности получило свыше 200 средств размещения.

Таблица 1. Логотипы, обозначающие доступность средств размещения в Великобритании

	<p>Доступно для пожилых и маломобильных гостей Предполагает доступность для тех, кто может подняться по лестнице, но нуждается в перилах либо поручнях.</p>
	<p>Доступно для людей, иногда пользующихся инвалидной коляской Предполагает доступность для тех, кто сталкивается с проблемами при ходьбе либо может подняться максимум на три ступени, либо пользуется время от времени инвалидной коляской.</p>
	<p>Доступно для людей, постоянно пользующихся инвалидной коляской Обозначает объекты, адаптированные для тех, кто пользуется инвалидной коляской на постоянной основе и при этом путешествует самостоятельно.</p>
	<p>Доступно для людей, которые пользуются инвалидной коляской и нуждаются в сопровождении Предполагает доступность для пользователей инвалидных колясок, которые путешествуют в сопровождении друга или члена семьи, помогающего им выполнять повседневные задачи.</p>
	<p>Логотип, обозначающий исключительный уровень доступности Обозначает соответствие объекта более высоким требованиям доступности. Такой объект подходит как для людей на инвалидных колясках, путешествующих самостоятельно, так и тем, кому нужно сопровождение.</p>
	<p>Для слабовидящих и слепых людей 1 Предполагает доступность для людей, испытывающих трудности при чтении мелкого шрифта, слепых, слабовидящих либо имеющих иные нарушения зрения.</p>
	<p>Для слабовидящих и слепых людей 2 Исключительный уровень доступности инфраструктуры и услуг для людей с любыми нарушениями зрения – от умеренного уровня потери зрения до полной слепоты.</p>
	<p>Для глухих и слабослышащих людей 1 Предполагает доступность для людей с небольшим нарушением слуха, глухих, тех, кто пользуется слуховым аппаратом или имеет иное нарушение слуха.</p>
	<p>Для глухих и слабослышащих людей 2 Исключительный уровень доступности инфраструктуры и услуг для людей с нарушением слуха - от легкой потери слуха до полной глухоты.</p>

В упомянутой ранее брошюре Lonely Planet's Accessible Travel Online Resources по Великобритании представлено 74 онлайн-ресурса, связанных с темой инклюзии и доступности в туризме, а также 30 сайтов турагентов, туроператоров и поставщиков оборудования, работающих с клиентами с инвалидностью.

Надежная и достоверная информация о доступности туристического объекта является необходимостью для путешественников с особыми потребностями и их близких. Для того, чтобы информация была полной и

затрагивала все необходимые аспекты туристическая администрация Великобритании разработала шаблон документа, описывающего все элементы доступности на том или ином объекте (на английском данный документ называется «Accessibility Guide»). Владелец туристического бизнеса или иной ответственный сотрудник может создать такой документ о своем объекте, воспользовавшись бесплатным шаблоном на соответствующем сайте (www.accessibilityguides.org), где также размещены примеры заполненных описаний, практические советы по заполнению и ответы на наиболее частые вопросы (рисунок 3).

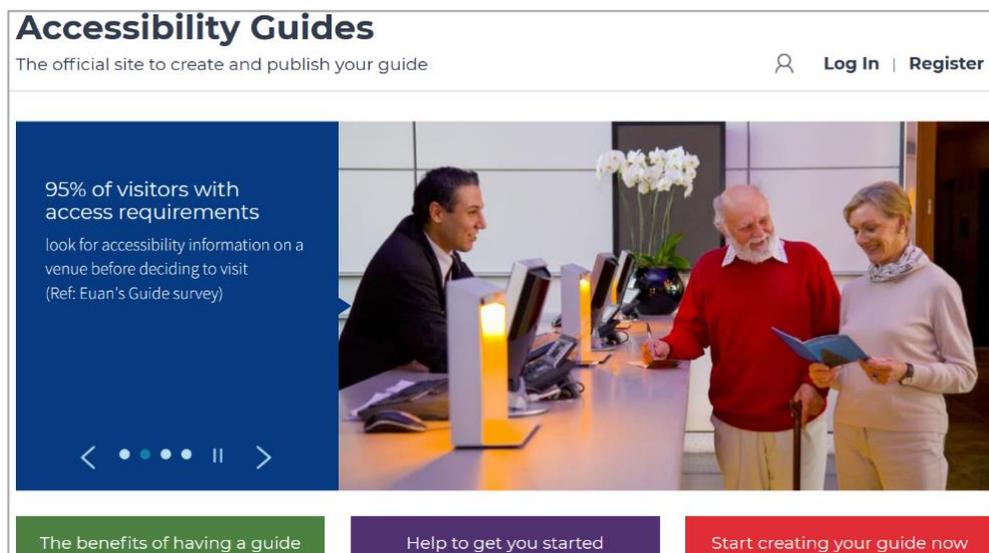


Рисунок 3. Сайт для создания документа о доступности объекта.

Подобный документ о доступности включает следующую информацию:

- электронную почту, телефон и сайт организации, а также имя сотрудника, с которым можно связаться по вопросам доступности;
- блок с краткой характеристикой общего уровня доступности объекта, в том числе для людей с проблемами мобильности, зрения и слуха;
- подробную информацию о том, как можно добраться до объекта и есть ли рядом специализированная парковка;
- описание и фото пути от парковки/остановки общественного транспорта до входа в здание с указанием основных параметров;
- подробное описание и фотографии внутренних помещений, описание услуг и их уровня доступности для разных пользователей;
- информация о дополнительных услугах и оборудовании, а также уровне подготовки персонала для работы с людьми с инвалидностью.

Информация об инклюзии и доступности в туризме находится как на корпоративном сайте национальной туристической администрации VisitBritain для представителей турбизнеса (www.visitbritain.org), так и на сайте, продвигающем Великобританию как туристическую дестинацию (www.visitbritain.com). Безусловно, на этих сайтах она представлена по-разному.

На сайте для турбизнеса (рисунок 4) в разделе «Сделай свой бизнес доступным» сконцентрирована информация о спросе на инклюзивный туризм, о том, как он развивается в Великобритании, о законодательстве в этой области, размещены брошюры с рекомендациями, информация о тренингах и обучении в сфере инклюзивного туризма, ссылки на полезные ресурсы. Также на сайте есть материалы и советы для тех, кто управляет развитием туристических дестинаций, занимается организацией мероприятий и ряд других полезных ресурсов по теме организации инклюзивного туризма.

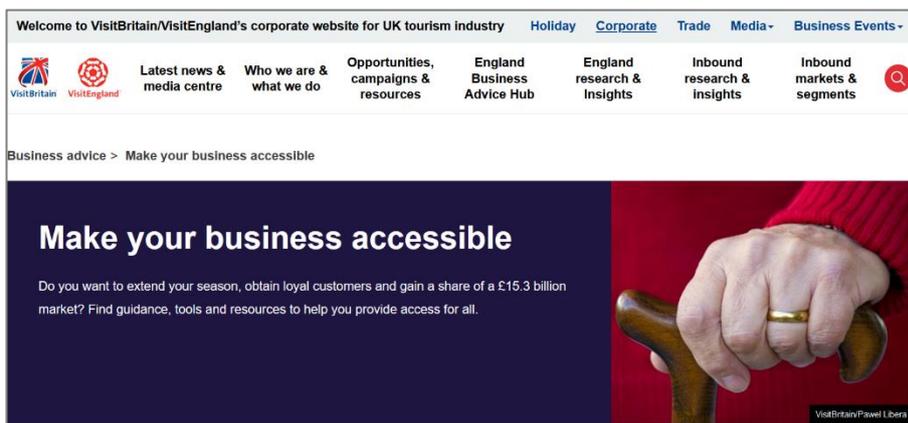


Рисунок 4. Раздел сайта VisitBritain.org для представителей турбизнеса, посвященный инклюзивному туризму

На сайте для туристов также есть раздел о доступности туризма Великобритании с коротким описанием ситуации (рисунок 5) и ссылками на различного плана информационные ресурсы, которые могут помочь людям с инвалидностью при планировании путешествий по стране. В перспективе планируется создание специализированного сайта для продвижения Великобритании как доступной туристической дестинации для иностранных туристов с инвалидностью.

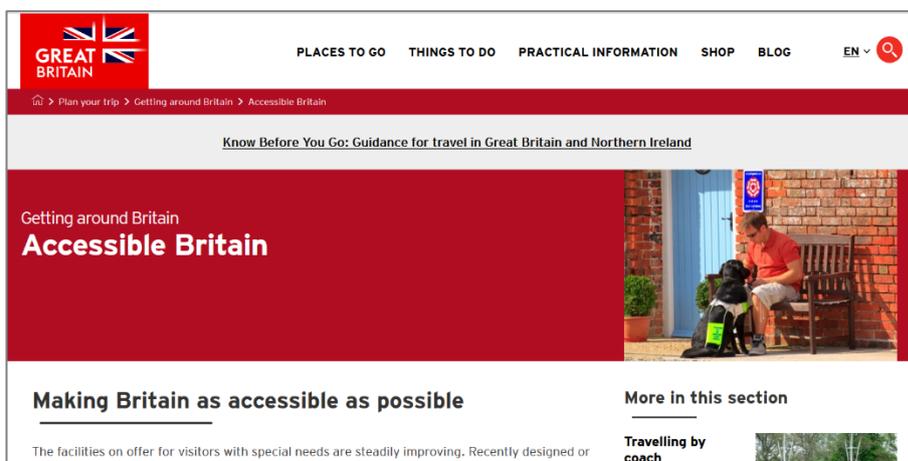


Рисунок 5. Раздел сайта VisitBritain.com для туристов, посвященный инклюзивному туризму

Для туристического бизнеса Национальной туристической администрацией Великобритании разработаны и размещены в открытом доступе брошюры по следующим темам:

- о простых изменениях, которые улучшают доступность туристических объектов;
- как обеспечить доступность достопримечательностей;
- как продвигать свою доступность;
- как повысить доступность отеля;
- советы по обслуживанию людей с проблемами слуха;
- как принимать человека с деменцией;
- как принимать людей с проблемами аутистического спектра.

В приложении 1 представлены ключевые советы по развитию инклюзивного туризма от Национальной туристической администрации Великобритании, сформулированные на основе имеющегося опыта и лучших практик в этой сфере в стране.

В качестве дополнительного инструмента стимулирования развития инклюзивного туризма в Великобритании выступает награждение наиболее успешных бизнесов в этой сфере. Так, в рамках ежегодного национального конкурса среди туристических бизнесов одной из 15 номинаций выступает «Доступность для всех».

1.3. ОСОБЕННОСТИ ИНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМА В ИСПАНИИ

Испания является привлекательной и достаточно доступной туристической дестинацией для людей с инвалидностью. По данным исследования, проведенного в 2016 г., люди с инвалидностью в Испании путешествуют практически так же активно, как и люди без инвалидности. Туристы с инвалидностью совершали в среднем 7 поездок в течение двух последних лет (на момент проведения исследования) по сравнению с 8 поездками за два года, характерными для всех туристов в целом. Более того, туристы с особыми потребностями в Испании тратят на путешествия на 28% больше среднестатистических туристов.

Анализ туристических компаний Испании показал, что большинство из них декларируют, что открыты для таких категорий туристов с особыми потребностями как семьи с детьми, пожилые люди и иностранные туристы. В 7 из 10 случаев менеджеры заявляют, что туристическая инфраструктура адаптирована для людей с проблемами мобильности. При этом при техническом анализе реального уровня доступности туристической инфраструктуры со стороны общественной организации «Фонд ONCE» (исп. Fundación ONCE) разница между заявленной доступностью и реальной составляла 40% (всего было проанализировано более 45 тысяч туристических объектов по всей Испании). И только 11% проанализированных объектов имели

какой-либо сертификат или иной документ, подтверждающий их доступность для людей с инвалидностью либо другими особыми потребностями. По результатам технического анализа доступности туристических объектов со стороны фонда ONCE было выявлено, что:

- 45,1% ресторанов и 31% отелей не имеют доступного входа либо вход существенно затруднён;
- 100% ресторанов и 96,7% отелей не предоставляют информацию о своих услугах в альтернативных форматах;
- туристические информационные центры в 65,5% имеют пониженную стойку обслуживания для людей с инвалидностью, но при этом в 44,8% случаев в центрах нет соответствующих обозначений, в 69% случаев персонал центров не обучен по вопросам обслуживания людей с инвалидностью и, более того, в большинстве информационных пунктов (75,9%) не предлагается информация о доступности местных туристических объектов.

На официальном туристическом сайте Испании есть раздел о доступных дестинациях в стране. Информацию доступности можно найти в разделе «Практическая информация», где коротко рассказывается об общей доступности транспорта и путешествий по Испании, а также туристам предлагаются ссылки на 14 сайтов с информацией о доступности тех или иных городов (рисунок 6).

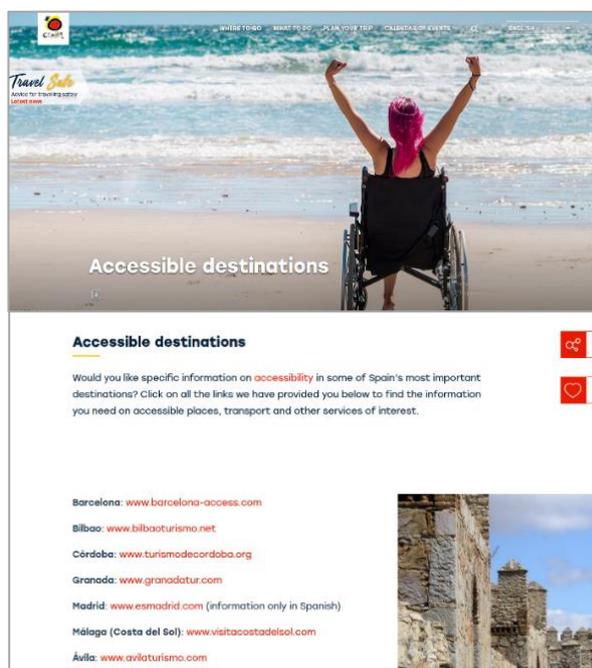


Рисунок 6. Раздел официального туристического сайта Испании, посвященный инклюзивным дестинациям

Кроме того, разработан отдельный интернет-портал под названием «Spain is Accessible» (в переводе с английского «Испания доступна», spainisaccessible.com, рисунок 7), где представлено 11 испанских городов и островов, по каждому из которых содержится информация о более чем 50

объектах, доступных для людей с различными формами инвалидности (для пользователей инвалидных колясок, людей с проблемами мобильности, с проблемами зрения, слуха или ментальными особенностями). Также на сайте размещена информация о доступности 60 отелей, более полусотни иных объектов – ресторанов, парков развлечений, музеев и т.д. В отдельном разделе есть контактная информация 7 туристических компаний, которые оказывают услуги людям с инвалидностью, и подробное описание доступности различного транспорта в Испании – от аэропортов до круизных лайнеров и такси. При этом сам сайт обладает максимальным уровнем доступности для пользователей с инвалидностью (AAA) согласно требованиям Руководства о доступности веб-контента.



Рисунок 7. Сайт «Испания доступна»

В онлайн-брошюре Lonely Planet, агрегирующей все ресурсы по инклюзивному туризму в различных странах, по Испании можно найти 34 онлайн-ресурса, объединяющих турагентов и туроператоров, поставщиков специализированного оборудования для людей с инвалидностью, транспортные компании, общественные организации в этой сфере, национальные парки и т.д.

Мадридское туристическое и конгресс-бюро (Madrid Visitors & Convention Bureau) при поддержке мэрии Мадрида разработало очень подробный путеводитель по городу для людей с особыми потребностями, в первую очередь для людей с проблемами слуха, зрения и мобильности (рисунок 8). Брошюра выполнена в удобном для чтения формате. В создание путеводителя были вовлечены эксперты в сфере доступности, в частности из организации PREDIF (Spanish Representative Platform for the Physically Disabled, в переводе с английского языка «Испанское представительство людей с инвалидностью»), а также различные туристические организации.



Рисунок 8. Инклюзивный путеводитель по Мадриду

В путеводителе представлено детальное описание специфических характеристик, отражающих уровень доступности туристических объектов, что позволяет туристам самостоятельно определить, какой отель, туристическая достопримечательность или ресторан в полной мере отвечает их потребностям. Прежде чем составить данный путеводитель Мадридское туристическое и конгресс-бюро провело исследование доступности туристических объектов Мадрида и средств размещения при поддержке PREDIF и в сотрудничестве с туристическими бизнес-ассоциациями, такими как АЕНМ (Мадридская ассоциация гостиничного бизнеса) и АЕНСАМ (Мадридская бизнес-ассоциация хостелов и гостевых домов). На первом этапе был проведен телефонный опрос для выявления средств размещения, где есть хотя бы один номер для людей с ограниченной мобильностью. После выявления этих мест команда специалистов со стороны организации PREDIF провела оценку каждого из объектов, в рамках которой были выявлены имеющиеся элементы доступности, а также предложены рекомендации по улучшению и изменению. На завершающем этапе исследования были использованы специальные анкеты для определения минимальных стандартов доступности, которым должны соответствовать объекты, чтобы их можно было считать доступными для людей с инвалидностью. Данный инструмент был разработан и согласован с различными специализированными организациями, такими как СЕРАПАТ (Национальный центр личной автономии и специализированной помощи под эгидой Министерства здравоохранения, социальных услуг и равенства), PREDIF, FESORCAM (Сообщество Мадридской федерации глухих) и Via Libre (компания, принадлежащая Фонду ONCE). На основе ранее проведенного анализа были подготовлены отчеты по каждому из посещенных объектов. Важно подчеркнуть, что в процессе этой работы владельцам и сотрудникам объектов предоставлялось бесплатное консультирование по универсальному дизайну. Не

все объекты, включенные в данный путеводитель, являются на 100% доступными, но при этом все они соответствуют минимальным критериям доступности и предоставляют услуги, которые позволяют людям с инвалидностью посетить данные места.

В путеводителе кроме конкретных объектов туристам предлагается 7 инклюзивных маршрутов по городу, обозначены ресурсы, где можно получить информацию о доступности различных видов достопримечательностей. В то же время в путеводителе есть информация о туристических информационных центрах, отелях, музеях, конгресс-центрах и выставочных комплексах, памятниках и достопримечательностях, ресторанах и т.д. Всего в путеводителе есть информация о 127 туристических объектах, из которых 95 были проверены специалистами, в то время как информация о 32 объектах была получена из вторичных источников, а также о 162 средствах размещения, где есть хотя бы один номер для людей с проблемами мобильности.

Положительным моментом в структуре путеводителя является однообразие представления информации об объектах, что упрощает понимание материала и поиск необходимой информации. Так, по каждому объекту представлен адрес, телефон, сайт, контактные телефоны, время работы, информация о транспорте, на котором можно добраться до места и его доступности, наличии доступной парковки, а также подробная информация о ключевых инфраструктурных элементах, влияющих на доступность объекта (включая их размеры), для посетителей с инвалидностью трех видов – людей с проблемами мобильности, слуха и зрения.

Отдельный раздел путеводителя посвящен доступности транспорта Мадрида, включая информацию об аэропорте, метро, автобусах, доступных такси и арендных автомобилях, наличии доступных парковок на маршрутах, которые предложены в путеводителе. Дополнительно в путеводителе есть раздел с полезными ресурсами и телефонами служб, которые могут быть полезны людям с инвалидностью (сервисы по уходу, аренде специализированных транспортных средств и иного оборудования, ремонтные мастерские и техническая помощь, медицинские учреждения, бизнесы в сфере инклюзивного туризма, телефоны экстренных служб).

Одна из наиболее популярных дестинаций Испании – Барселона, имеет собственный сайт, посвященный инклюзивному туризму и доступности города для туристов с инвалидностью (www.barcelona-access.com). На сайте можно найти информацию для людей с проблемами зрения, слуха, пользователей инвалидных колясок, людей в инвалидных колясках, которые путешествуют с сопровождением, а также для людей с когнитивными проблемами (рисунок 9). Кроме того, при описании туристических объектов и достопримечательностей указывается наличие элементов, выполненных шрифтом Брайля, разрешение на вход с собаками-поводырями, аудиодескрипции, наличие тактильных элементов для незрячих людей, индукционных петель, экскурсий на жестовом

языке, информации, напечатанной крупным шрифтом. В целом на сайте размещена информация о более чем 220 объектах Барселоны и их доступности, подробно описана транспортная доступность, варианты времяпрепровождения и сервис по поиску доступных средств проживания.

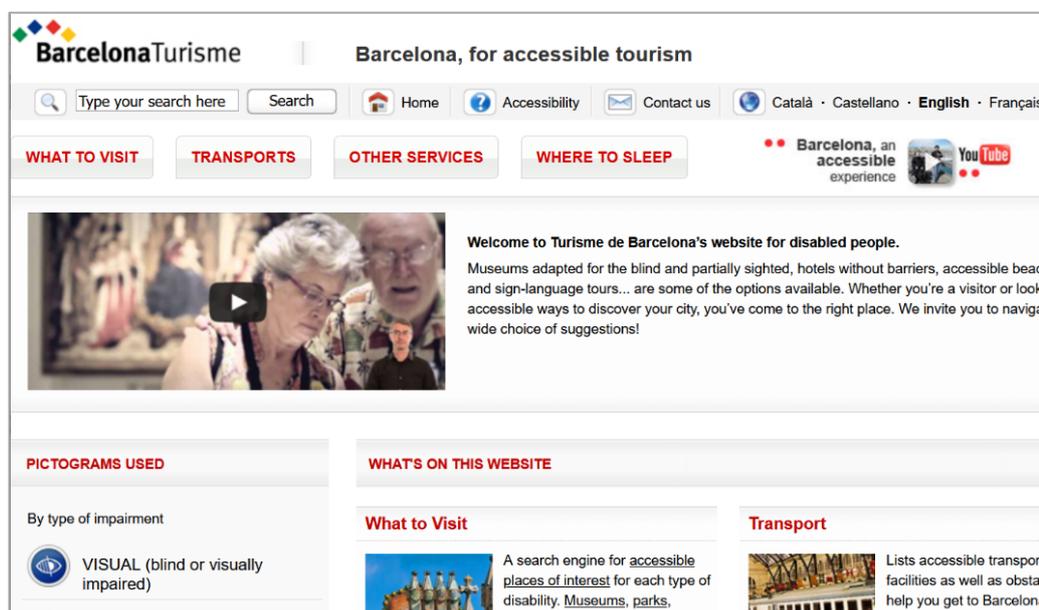


Рисунок 9. Сайт, посвященный доступности Барселоны для людей с инвалидностью

Транспортное сообщение в Испании в целом характеризуется достаточным уровнем доступности для людей с инвалидностью. Например, в аэропортах Испании бесплатно предоставляется услуга помощи людям с проблемами мобильности, умственными, слуховыми или зрительными расстройствами. Подробную информацию об этих услугах, а также об уровне доступности аэропортов можно найти на сайте организации AENA, которая объединяет все аэропорты Испании. Основная железнодорожная компания Renfe реализует программу Atendo, в рамках которой можно запросить личное сопровождение для человека с инвалидностью на станциях, при этом значительное количество железнодорожных станций в Испании оборудовано пандусами, визуальной и звуковой информацией, лифтами и т.д. Общественный транспорт в Испании (в основном метро, автобусы, такси и в некоторых случаях трамвай) обычно приспособлен для путешественников с инвалидностью. Например, в Мадриде доступно около 70% станций метро, в Барселоне - 90% станций, а городские автобусы в обоих городах полностью доступны для людей с инвалидностью.

Важную роль в развитии инклюзивного туризма в Испании играет Национальная организация испанских слепых (Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE)), которая была основана в 1938 году для сбора средств на оказание услуг слепым и людям с серьезными нарушениями зрения. В 1988 году организация основала **фонд ONCE** (исп. Fundació ONCE) для обеспечения профессионального обучения и трудоустройства людей с разными формами

инвалидности, а также продвижения доступности инфраструктуры, услуг и информации. Фонд ONCE принимает активное участие в параолимпийском движении и является партнером-основателем Европейской сети доступного туризма (ENAT), международной организации, созданной в 2006 году для продвижения инклюзивного туризма, а также сотрудничает с ЮНВТО.

Одной из ключевых составляющих развития инклюзивного туризма является подготовка квалифицированных специалистов. Следует отметить, что Испания является своеобразным флагманом в этой сфере, поскольку тема универсального дизайна и доступности начала внедряться в систему высшего образования начиная с 2010 г. Изначально программа курса по универсальному дизайну была разработана в рамках проекта «Разработка учебной программы по универсальному дизайну» и внедрена в 5 университетах, в основном в рамках подготовки специалистов в сфере архитектуры и строительства, а также информационных технологий. В 2014 г. при поддержке фонда ONCE дисциплины, связанные с доступностью и универсальным дизайном, были включены в подготовку специалистов в сфере бизнес-администрирования и менеджмента, права, медицины, образования, психологии и социальной работы. В 2016 г. список был расширен за счет таких специальностей как политология, фармацевтика, журналистика, социология и ряда других. Также вопросы доступности, инклюзии и универсального дизайна были включены в подготовку специалистов в сфере туризма. Были разработаны типовые программы обязательных и дополнительных предметов, связанных с универсальным дизайном в туризме, что упрощает их внедрение в различных университетах страны. Данные типовые программы используются при подготовке бакалавров и магистров в сфере туризма, чтобы студенты были знакомы с проблемами доступности и способами их решения, а также понимали механизмы вовлечения людей с инвалидностью в туристическую деятельность.

1.4. ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ ИНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМА В ГЕРМАНИИ

В Германии развитию инклюзивного туризма уделяется особое внимание как на государственном уровне, так и на уровне отдельных федеральных земель начиная с 90-х годов XX века, когда были изданы первые рекомендации в области обеспечения доступности, проведены первые обучающие семинары и тренинги. В 2004 г. Министерство экономики и технологий Германии провело первое исследование немецкого рынка инклюзивного туризма, в рамках которого была произведена оценка экономического эффекта от развития данного направления. На национальном уровне функционирует специализированная рабочая группа «Туризм для всех» по вопросам развития инклюзивного туризма. В рамках международной туристической выставки ITB, которая ежегодно проходит в Берлине, начиная с 2012 г. проводится день

инклюзивного туризма (Barrier-free Tourism Day), организацией которого занимается Национальная туристическая администрации Германии. На сегодняшний день Германия является одним из лидеров по развитию инклюзивного туризма в европейском регионе.

Информационная поддержка инклюзивного туризма в Германии организована на высоком уровне. На официальном туристическом сайте Германии (Germany.travel) расположена информация о вариантах доступных туристических маршрутов и дестинаций, тематические брошюры, имеются ссылки на специализированные сайты по отдельным административным единицам Германии (рисунок 10).

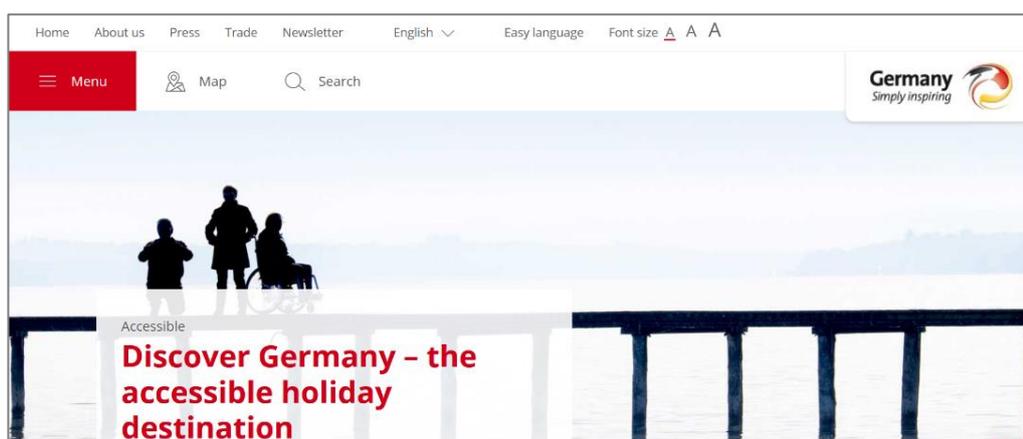


Рисунок 10. Раздел туристического сайта Германии, посвященный инклюзивному туризму

В данном разделе полная информация представлена на немецком языке, на английском языке в некоторых разделах присутствует сокращенная информация и уведомление о том, что материалы находятся в стадии перевода, и вскоре будет доступно полное содержание сайта. Однако и в том, и в другом варианте на сайте можно найти информацию о доступных и сертифицированных местах для отдыха. Примечательно, что на сайте присутствует версия на ясном языке, что встречается довольно редко. Кроме того, в разделе представлена подробная информация для людей, пользующихся инвалидной коляской, с проблемами мобильности, с проблемами зрения, слуха, с трудностями в обучении, а также для путешественников с аллергией или пищевой непереносимостью. Также имеется раздел с информацией о доступных дестинациях в различных регионах Германии с дополнительными ссылками.

Кроме того, в Германии разработана система сертификации туристических объектов по уровню их доступности для различных пользователей под общим названием «Reisen für Alle» (в переводе с немецкого означает «Путешествия для всех»), подробная информация о системе на немецком языке на сайте www.reisen-fuer-alle.de). Важно отметить, что в процесс разработки данной системы были вовлечены специализированные общественные организации.

Выделяется три уровня доступности – доступные, частично доступные и те объекты, где только присутствует информация о доступности. Для каждой из

групп разработано свое обозначение (рисунок 11), на котором кроме фразы «Barrierefreiheit geprüft», что в переводе с немецкого означает «Доступность проверена», добавляются пиктограммы, детализирующие, для каких групп туристов данный объект доступен, при этом учитывается семь различных категорий туристов с особыми потребностями.



Рисунок 11. Система обозначений уровня доступности туристических объектов в Германии

По данным за 2018 г. всего сертификацию по уровню доступности прошло 1286 объектов, из которых большинство доступно для людей с проблемами мобильности, 70 объектов – для людей с проблемами зрения и 30 объектов – для людей с проблемами слуха. 40% всех сертифицированных объектов в Германии представляют собой средства размещения, что составляет 1% всех средств размещения в стране. Также в Германии разрабатывается сертификации направлений по уровню доступности в зависимости от наличия в той или иной дестинации определенного количества сертифицированных объектов.

Эффективное развитие инклюзивного туризма основывается на сотрудничестве государственного сектора и специализированных общественных организаций. В Германии более 30 лет функционирует национальная ассоциация «Туризм для всех в Германии» (Tourismus für Alle Deutschland e.V. (NatKo)), объединяющая организации, представляющие интересы различных категорий туристов с инвалидностью, которая активно вовлечена в процесс разработки документов и стандартов в сфере инклюзивного туризма, системы сертификации туристических объектов по уровню доступности, повышения осведомленности турбизнеса об инклюзивном туризме.

В 2008 г. с целью совместного маркетинга и продвижения своих доступных туристических продуктов 10 туристических дестинаций Германии, включая Эрфурт, Восточную Фризию, Эйфель, Франконские озера, Лужицкие озера, Магдебург, Росток, Руппинские озера, Саксонскую Швейцарию



и Южный винный путь, объединились в Ассоциацию доступного туризма (Association Accessible Travel – Barrier free Destinations in Germany, www.leichter-reisen.info). В каждой из дестинаций есть свои доступные туристические продукты и маршруты. Например, в Национальном парке Эйфель во всех 5 информационных и выставочных центрах парка имеется доступная среда (вход без ступеней, адаптированный санузел, видео-материалы, дублированные субтитрами либо переводом на жестовый язык). Визит-центры в Хёфене и Нидеггене дополнительно оборудованы контрастной тактильной системой навигации, в них доступны аудиогиды на 4 языках, а также специальные сенсорные экспонаты, которые можно понюхать, потрогать или послушать. На одной из выставок также созданы тактильные экспонаты для людей с проблемами зрения, а также аудио материалы и материалы, выполненные шрифтом Брайля. С сайта ассоциации можно перейти непосредственно на сайт каждой из дестинаций и узнать более подробную информацию об их доступности. Например, на сайте Национального парка Эйфель доступность обозначена как одно из ключевых преимуществ парка (рисунок 12).

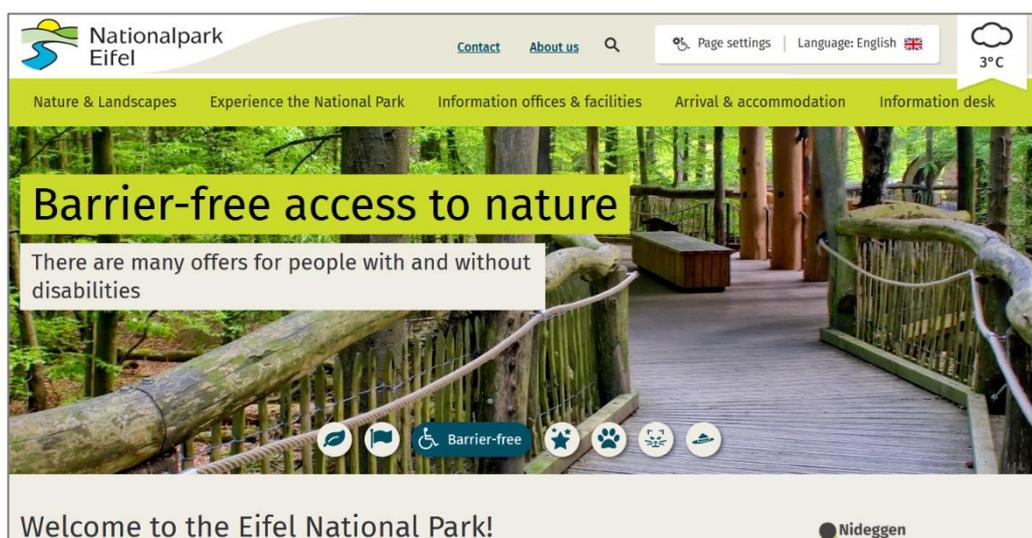


Рисунок 12. Сайт Национального парка Эйфель

В качестве еще одного примера доступной дестинации, входящей в Ассоциацию, можно привести город Эрфурт, который привлекает туристов своей богатой историей и культурным наследием. Туристы с инвалидностью могут посетить, например, старую синагогу Эрфурта, которая доступна для людей с проблемами мобильности, людей, передвигающихся с помощью инвалидной коляски, людей с проблемами в обучении, семей с маленькими детьми, пожилых туристов, людей с проблемами зрения и слуха. Также туристы с инвалидностью могут посетить один из крупнейших эгапарков, Мемориально-образовательный центр Андреасштрассе, музей искусств, Собор Святой Марии и церковь Святого Северуса, театр и картинную галерею Эрфурта, а также изучить тактильную 3D-карту города, расположенную перед ратушей.

Германия довольно активно представлена и в онлайн-брошюре по инклюзивному туризму Lonely Planet. Всего в ней содержится информация о 36 организациях и инициативах в сфере инклюзивного туризма, включая туристические и транспортные компании, общественные организации в этой сфере, сайты национальных парков, туристических достопримечательностей и т.д.

1.5. ОПЫТ ОРГАНИЗАЦИИ ИНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМА В АВСТРАЛИИ

Австралия является одним из центров развития научных исследований в сфере инклюзивного туризма. Наиболее распространенное определение инклюзивного туризма, которое представлено в пункте 1.1, было сформулировано австралийскими исследователями С.Дарси и Т.Диксоном в 2009 г. Также в Австралии была предпринята первая попытка детально оценить вклад инклюзивного туризма в валовую добавленную стоимость туризма, туристический ВВП и прямую занятость в туризме. В 2010 году согласно расчетам авторов С. Дарси и Л.Дуаера в Австралии 11% всех туристов, путешествующих с ночлегом, составляли люди с инвалидностью, а их расходы оценивались в 8,03 млрд долларов США. Как следствие, вклад инклюзивного туризма в валовую добавленную стоимость туризма составлял 3,08 млрд долларов США, а в туристический ВВП - 3,89 млрд долларов США.

В 2013 г. в Австралии проводился анализ уровня доступности средств размещения, который показал, что 4 % всех предоставляемых номеров являлись доступными, и по прогнозам к 2032 году их количество увеличится на 1,8%. При этом прогнозируется, что заполняемость доступных номеров за аналогичный период увеличится на 14,8%.

По оценкам по состоянию на 2017 г. потенциальный спрос на инклюзивный туризм в Австралии составлял 1,3 миллиона человек, или 7% от общей численности взрослого населения, при этом 88% людей с инвалидностью в стране путешествуют хотя бы один раз в год. Поскольку многие люди с инвалидностью путешествуют с сопровождающими их родственниками, друзьями или ассистентами, при оценке экономического эффекта от развития инклюзивного туризма необходимо применять повышающий коэффициент, который для однодневных поездок составляет 2,62, а для поездок с ночлегом 2,45. С учетом этого фактора можно оценить, что 14% населения Австралии (примерно 3,4 миллиона человек) нуждаются в доступных туристических услугах и услугах. Расходы туристов с инвалидностью на однодневные поездки и поездки с ночлегом в 2017 г. составили 3,2 млрд долларов, из которых 84% пришлось на поездки с ночлегом. С учетом сопровождающий реальные расходы данного сегмента туристов могут достигать 8,0 миллиардов долларов.

В Австралии действует достаточно большое количество организаций и туристических компаний в сфере инклюзивного туризма. В онлайн-брошюре

компании Accessible Travel Online Resources по Австралии представлено 58 онлайн-ресурсов по теме инклюзивного туризма, которые охватывают туристические и транспортные компании, общественные организации в этой сфере, сайты национальных парков и т.д. Также, компания Lonely Planet создала отдельный бесплатный путеводитель по г.Мельбурн, где представлены различные отели, рестораны и достопримечательности, доступные для людей с инвалидностью.

Одной из известных компаний, занимающихся развитием инклюзивного туризма в Австралии, является организация Travability, которая была основана в 2007 году Билом Форрестером. Изначально Travability создавалась как площадка для публикации доступной туристической информации через веб-сайт travability.travel. Сегодня компания Travability является активным участником международного движения, целью которого является обеспечение равенства и



доступности в индустрии гостеприимства и туризма. Среди направлений работы организации – туристическое агентство для людей с инвалидностью, консультирование по развитию инклюзивного туризма, разработка планов развития инклюзивного туризма на уровне регионов и отдельных дестинаций, выступления на конференциях и тренингах, а также предоставление стоковых изображений и фото с участием людей с инвалидностью. Организация Travability является членом SATH (Society for Accessible Travel & Hospitality, в переводе с англ. «Общество доступного туризма и гостеприимства»), ENAT (European Network for Accessible Tourism, в переводе с англ. «Европейская сеть доступного туризма») и Tourwatch (Международного инкубатора по развитию инклюзивного туризма).

Еще один пример – ресурс «Can Go Everywhere» (в переводе с английского «Могу пойти куда угодно», cangoeverywhere.com.au), на котором собрана информация о доступном жилье, ресторанах, туристических достопримечательностях Австралии и многом другом. Ресурс нацелен на людей с инвалидностью, пожилых путешественников, семей, путешествующих с маленькими детьми и уникален тем, что все туристические объекты, представленные на нём, предварительно заполняют анкету для самооценки, которая позволяет организации предоставить очень конкретную информацию о предлагаемых ими услугах.

1.6. РАЗВИТИЕ ИНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМА В США

Доступность туризма для людей с особыми потребностями в США является одним из обязательных условий оказания услуг. Это во многом обусловлено тем,

что с 1990 года в США действует Закон об американцах с инвалидностью (Americans with Disabilities Act – ADA), который требует, чтобы все общественные и частные здания, открытые для широкой общественности и построенные после 1993 года, включая отели, рестораны, банки, парки развлечений, медицинские центры, театры и музеи, а также общественный транспорт, были доступны для людей с инвалидностью. Для продвижения этого закона была сформирована Национальная сеть ADA (ADA National Network), которая занимается информированием и обучением в сфере доступности, а также предлагает консультации по применению данного закона в различных областях. Вопросы доступности и инклюзии в сфере гостеприимства представлены в качестве отдельного направления работы сети Hospitality&disability (в переводе с английского языка «Гостеприимство и инвалидность»), которому посвящен отдельный сайт (adaatyourservice.org, рисунок 13).

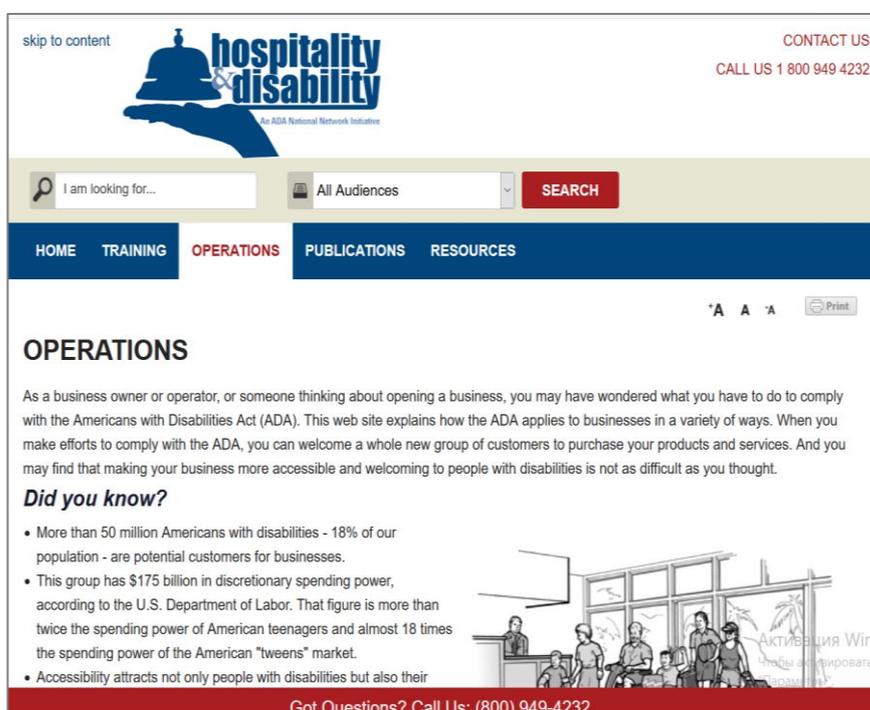


Рисунок 13. Сайт инициативы Hospitality&Disability Национальной сети ADA

В США более 50 млн человек имеет инвалидность (около 18% всего населения), и эта группа потребителей по данным Министерства труда США, располагает дискреционной покупательной способностью в 175 миллиардов долларов, что вдвое превышает покупательную способность американских подростков. К 2030 г. 71,5 млн американцев поколения «бейби-бумеров» достигнет 65 лет и будет нуждаться в соответствующих их возрасту продуктах и услугах. Подобная тенденция стимулирует развитие рынка инклюзивного туризма в США. Так, в 2002 г. путешественники с инвалидностью потратили 13,6 млрд долларов, в 2015 году эта цифра увеличилась до 17,3 млрд долларов и продолжила свой рост. За два последних года перед пандемией коронавируса

COVID-19 (2018 и 2019) около 27 миллионов американцев с инвалидностью совершили 81 млн поездок и потратили 58,7 млрд долларов США.

На официальном туристическом сайте США (www.visittheusa.com) нет специализированного раздела, посвященного инклюзивному туризму, что может объясняться восприятием доступности как обязательного элемента любого объекта. При этом в онлайн-брошюре Lonely Planet Accessible Travel Online Resources за 2018 год по США представлено 69 ресурсов по теме инклюзивного туризма, которые представляют специализированные общественные и государственные организации и инициативы в этой сфере, сайты национальных парков и т.д. В разделе «Турагенты, туроператоры и поставщики оборудования» по США представлено 30 онлайн-ресурсов специализированных туристических компаний, поэтому можно сделать вывод, что это направление развивается довольно активно.

Для многих городов США разработаны специализированные путеводители с подробной информацией о доступности инфраструктуры и услуг для людей с особыми потребностями. Ниже на рисунке 14 представлены обложки таких электронных путеводителей по Сан-Франциско и Нью-Йорку.

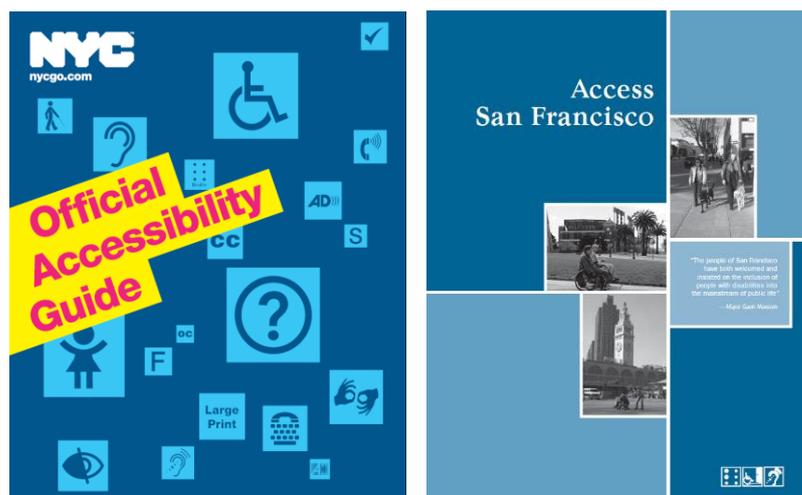


Рисунок 14. Путеводители с информацией о доступности Нью-Йорка (слева) и Сан-Франциско (справа)

Путеводитель по Сан-Франциско был разработан организацией «Доступная Северная Калифорния» (Access Northern California) и содержит в себе подробную информацию для планирования путешествия по городу для людей с инвалидностью. В путеводителе указана подробная информация о доступности общественного транспорта, о службах такси и аренды автомобилей, соответствующих требованиям доступности, аэропортах и т.д. В разделе о достопримечательностях представлено более 50 мест (музеев, ресторанов, туристических фирм, парков, культурных центров и т.д.) с информацией об уровне их доступности для различных групп посетителей. Так, в путеводителе выделяются следующие варианты – места с доступным входом, доступным лифтом, парковкой, санузлами, с дополнительными услугами для людей с

проблемами слуха или зрения, площадки с оборудованными для людей с инвалидностью местами в зрительных залах, а также объекты, где присутствует служба поддержки клиентов. Также в брошюре можно найти советы по организации путешествия по городу, ссылки на полезные ресурсы и телефоны служб, которые могут быть актуальны для туристов с инвалидностью во время путешествия. Важно подчеркнуть, что в путеводителе при описании объектов дается несколько каналов связи с ними – ссылка на интернет-сайт и телефон. Также в конце путеводителя находятся карты и сводные таблицы с информацией об отелях и ресторанах и имеющихся у них элементах доступности, таких как доступная парковка, доступные номера и ванные комнаты, доступные душевые, оборудование для людей с проблемами слуха, тактильная информация выпуклым шрифтом или шрифтом Брайля. Всего в путеводителе представлена информация о 44 отелях и 35 ресторанах, причем обозначено, что данные проверены представителем организации «Доступная Северная Калифорния».

Путеводитель по доступному Нью-Йорку представляет собой довольно объемный электронный материал, где в первой части представлена информация о различных районах Нью-Йорка, ключевых достопримечательностях, транспорте и информационных центрах. Во второй части путеводителя дана подробная информация о средствах размещения, достопримечательностях, местах развлечений, музеях, объектах питания, спортивных объектах и уровне их доступности. Положительным моментом является использование в путеводителе международных символов для обозначения услуг и инфраструктуры для людей с инвалидностью. В путеводителе есть информация о доступности 22 отелей, 30 достопримечательностей, 15 кинотеатрах, 7 концертных залах, 34 театрах, 28 музеях, 40 ресторанах и 8 ночных клубах, 8 парках и стадионах, то есть в совокупности о почти 200 объектах, доступных для людей с различными формами инвалидности в городе.

В США довольно много известных национальных парков, которые привлекают туристов как внутри страны, так и за ее пределами. Стоит отметить, что в каждом парке предпринимаются определенные шаги по улучшению их доступности для людей с особыми потребностями. На сайте Национальной службы парков США размещено описание каждого парка, и по каждому парку предоставляется информация о его уровне доступности в подразделе «Спланируйте свой визит» (рисунок 15). Кроме того, в национальных парках США действует система единого билета, которая является пропуском в более чем 2000 рекреационных территорий. При этом существует система скидок для пожилых посетителей старше 62 лет, а для людей с инвалидностью билет бесплатный и действует в течение всей жизни.

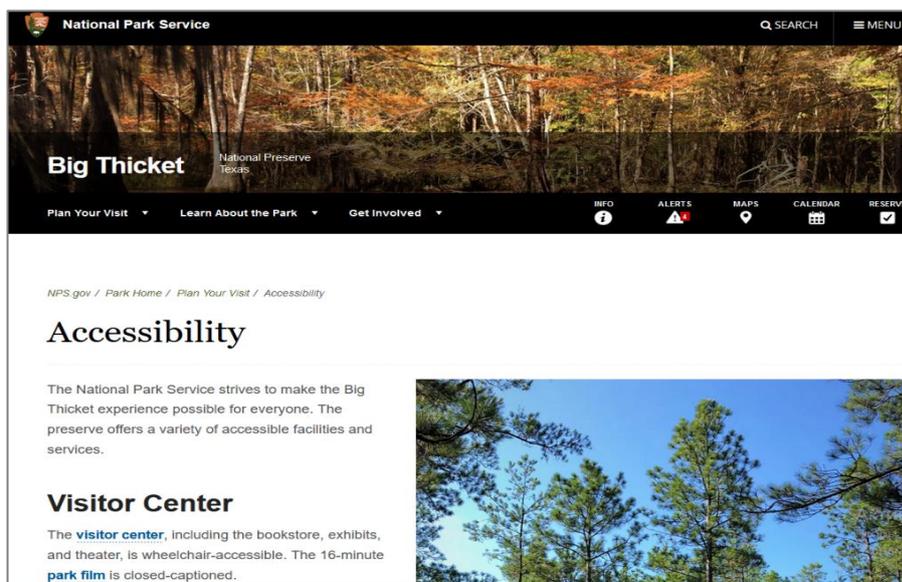


Рисунок 15. Раздел, посвященный доступности, на сайте национального парка «Большая пуща» (Big Thicket)

Самыми доступными национальными парками в США являются:

- ❖ *Национальный парк Йосемити*, где можно остановиться в палатке в Йосемитской долине, прокатиться на бесплатных маршрутных автобусах до живописных смотровых площадок и тропинок к водопадам либо совершить прогулку верхом на лошади.

- ❖ *Национальный парк Гранд-Каньон (Южный край)*, где можно прокатиться по тропам на краю каньона и вокруг воссозданной деревни предков пуэбло, либо присоединиться к программе под руководством рейнджера с переводчиком жестового языка.

- ❖ *Йеллоустонский национальный парк*, где можно наблюдать за стадами бизонов и лосей, пройти по доступным для людей на инвалидных колясках настилам в непосредственной близости от знаменитых горячих источников и гейзеров.

- ❖ *Национальный парк Арки* предлагает доступные смотровые площадки, пешеходные тропы и образовательные выставки для посетителей с проблемами слуха и/или зрения.

- ❖ *Национальный парк Зайон* предлагает бесплатно проехать на автобусе либо автомобиле мимо знаменитых скальных образований в пустыне и пейзажей юго-западного каньона, также можно остановиться для прогулки по тенистой доступной тропе вдоль реки.

Развитию инклюзии и доступности в туризме и других сфера в США содействует



деятельность специализированных общественных организаций, которых в США функционирует довольно много. Одной из наиболее известных выступает Open Doors Organization (ODO, opendoorsnfp.org), которая была создана в Чикаго в 2000 г. и работает с целью создания общества, в котором люди с инвалидностью

могут выступать покупателями наравне с остальными. ODO проводит исследования рынка, в том числе рынка инклюзивного туризма, консультирует бизнесы по вопросам доступности, проводит обучение. Первое исследование рынка инклюзивного туризма в США было проведено ODO в 2002 г., затем аналогичные исследования проводились в 2005, 2015 и 2018-2019 гг. Организация продолжает активно развиваться и продвигать идею доступности туризма и других сервисов для всех.

Еще одна организация - Национальный центр доступности (National Center on Accessibility, ncaonline.org), была основана на базе университета Индианы в партнерстве с Национальной службой парков США. Основной целью центра является продвижение идеи доступности для людей с инвалидностью и инклюзии в национальных парках, рекреационных зонах и местах отдыха. С 1992 г. за почти три десятилетия своей работы центр стал лидером в вопросах обеспечения доступности уникальных парков и мест отдыха и занимается разработкой практических решений в сфере доступности на основе принципов универсального дизайна, а также предлагает большой спектр услуг, таких как проведение тренингов, консультаций, оценка доступности объектов, разработка планов по улучшению доступности различных территорий, проведение исследований и техническая поддержка.



Еще одной известной общественной организацией в сфере доступности в США является Mobility International USA (MIUSA, www.miusa.org), которая консультирует жителей США с инвалидностью о



возможностях участия в программах мобильности и продвигает участие людей с инвалидностью в программах международного обмена и путешествий. Организация была основана в 1981 году двумя женщинами с инвалидностью Сюзан Сигал и Барбарой Уильямс-Шенг, их основной идеей было содействие людям с инвалидностью в поездках по международному обмену. В 1995 году в рамках организации открылся Национальный информационный центр по вопросам инвалидности и обмена, который финансировался Бюро по делам образования и культуры Государственного департамента США. MIUSA стала лидирующей организацией национального масштаба по продвижению равных возможностей для людей с инвалидностью в сфере образования, культурных, профессиональных и волонтерских обменов за рубежом. В результате организация из небольшой инициативы нескольких человек выросла до международного уровня в плане продвижения прав людей с инвалидностью.

РАЗДЕЛ 2. АНАЛИЗ СУЩЕСТВУЮЩЕЙ ПРАКТИКИ ОРГАНИЗАЦИИ ТУРИЗМА ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ОСОБЫМИ ПОТРЕБНОСТЯМИ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

Инклюзивный туризм в Беларуси находится на начальных этапах своего развития. Одним из ключевых моментов, способствовавших ускорению этого процесса, являлась ратификация Беларусью Конвенции о правах инвалидов в 2016 г. В дальнейшем был разработан Национальный план действий на 2017–2025 годы, в котором вопросы доступности туризма для людей с инвалидностью затрагиваются в пункте «Реализация мер по расширению участия инвалидов в культурной и спортивной жизни страны».

Потенциальный спрос на инклюзивный туризм в Беларуси достаточно высок. По данным за 2019 г. 22,1% всего населения страны составляли люди старше 60 лет, кроме этого по данным Министерства труда и социальной защиты населения РБ на людей с инвалидностью в Беларуси приходится еще 6% населения. При этом данный сегмент постепенно увеличивается.

Как показало исследование Минтруда РБ, проведенное в 2018 г., для людей с инвалидностью основной причиной отказа от туристических услуг выступает их высокая стоимость, на втором месте удаленность или труднодоступность места оказания услуг, на третьем месте – неадаптированность услуг к нуждам людей с инвалидностью. Данные проблемы выступают барьерами на пути развития инклюзивного туризма и требуют решения.

Для Беларуси на современном этапе характерен сравнительно невысокий уровень доступности туристической инфраструктуры для людей с особыми потребностями. Так, согласно данным Министерства спорта и туризма РБ в 2021 г. лишь 32,6 % гостиниц и аналогичных средств размещения готовы обслуживать туристов с инвалидностью. В 2019 г. министерством был составлен «Перечень туристических фирм, агроусадеб, гостиниц по областям, занимающихся обслуживанием туристов с инвалидностью», который включает 218 объектов, среди которых преобладают гостиницы и аналогичные средства размещения (64% объектов) (рисунок 16). В разрезе областей лидируют Брестская и Витебская области (21,6% и 17,9% объектов в перечне соответственно), на г.Минск приходится всего 11,8% объектов.

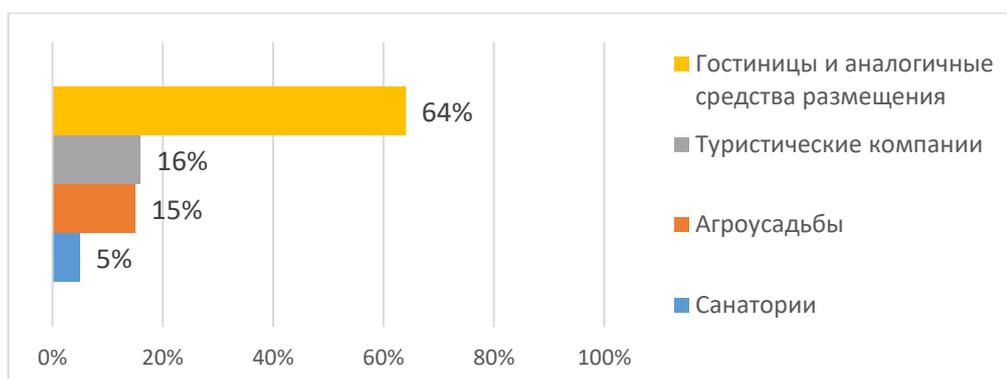


Рисунок 16. – Распределение объектов, занимающихся обслуживанием туристов с инвалидностью, по видам (%)

В 2021 г. раздел, посвященный инклюзивному туризму, появился на сайте Национального агентства по туризму. Всего в разделе представлено 49 объектов, которые располагают определенными элементами доступной среды, среди которых гостиницы, музеи, природные объекты, физкультурно-оздоровительные комплексы. В разделе объекты разделены по областям и г.Минску. Наименьшее количество объектов представлено в Гомельской области (всего 4 объекта), 6 объектов представлено по Витебской области, 7 объектов в г.Минске, по остальным областям на сайте содержится информация о 8 объектах в каждой.

К сожалению, на крупных белорусских туристических сайтах на современном этапе довольно сложно найти информацию об инклюзивном туризме и доступных туристических объектах и услугах. Например, на официальном портале Belarus.travel нет информации о доступности туризма в нашей стране для людей с особыми потребностями. На таких сайтах как vetliva.by, holiday.by, toptravel.by указаны лишь краткие сведения о доступности некоторых объектов, что не является достаточным для планирования путешествия этой категорией туристов.

Довольно подробно вопрос доступности туристических объектов для людей с инвалидностью затрагивается в Государственной программе «Социальная защита» на 2021–2025 годы в Подпрограмме 2 «Доступная среда жизнедеятельности инвалидов и физически ослабленных лиц», где туристические и связанные с отдыхом объекты (например, объекты культуры, физической культуры и спорта, туризма (включая агроусадьбы), места отдыха и проведения культурно-массовых мероприятий, здравницы (включая номера), гостиницы (включая номера)) относят к объектам социальной инфраструктуры. Предполагается, что в итоге реализации программы количество доступных туристических объектов увеличится.

Тема адаптации туризма для людей с инвалидностью фигурирует и в государственной программе «Беларусь гостеприимная» на 2021 – 2025 годы, где запланированы разработка и обновление экскурсий и туров по Беларуси, в том числе маршрутов для людей с инвалидностью, при этом предусматривается

обеспечение туристических маршрутов г.Минска санитарными остановками (в том числе для лиц с инвалидностью).

Важным шагом на пути увеличения доступности туризма для людей с особыми потребностями является оценка доступности имеющейся инфраструктуры на основе разработанных в Беларуси стандартов. Подобную оценку могут проводить как владельцы туристических объектов самостоятельно, так и ответственные специалисты. Проведения анализа соблюдения требований доступности позволяет выявить ключевые проблемы, требующие решения, и, как следствие, уязвимые места, где требуется дополнительная помощь посетителям с особыми нуждами со стороны персонала.

Дополнительным стимулом развития инклюзивного туризма в Беларуси выступают проекты международной технической помощи, прямо или косвенно связанные с развитием инклюзивного туризма. Примерами таких проектов выступают «Зеленые маршруты без барьеров», «Новополоцк – от инклюзивной школы к инклюзивному городу», «Местное предпринимательство и экономическое развитие» (в рамках которого были профинансированы некоторые инициативы по созданию доступных маршрутов).

Наиболее известным и результативным проектом в области развития инклюзивного туризма в Беларуси является проект «Воложин без барьеров: усиление возможностей для предоставления социальных и рекреационных услуг для людей с инвалидностью в Воложинском районе», который был реализован в 2014-2020 гг. при финансовой поддержке ЕС. Партнерами проекта выступили Воложинский районный исполнительный комитет, Местный фонд «Интеракция», ОО «Белорусское общество инвалидов» и БОО «Отдых в деревне». В рамках проекта был проведен мониторинг доступности около 300 инфраструктурных объектов Воложинского района, на 19 наиболее значимых объектах района были созданы элементы безбарьерной среды, в Налибокской пуще была создана инклюзивная экологическая тропа «Белокорец», на 5 усадьбах были реализованы инициативы по созданию туристических продуктов для людей с особыми потребностями, а также в Воложине был открыт туристический информационный центр и хостел, адаптированные для людей с инвалидностью. Хостел предназначен для проживания 20 человек с инвалидностью, имеется конференц-зал со специальным оборудованием для людей с инвалидностью вместительностью 40 человек. Информация о доступных вариантах отдыха в Воложинском районе собрана на специализированном сайте, созданном в рамках проекта – volozhin4all.by, который имеет в том числе версию для слабовидящих (рисунок 17). На сайте также размещена информация о 7 туристических маршрутах по району, в описании каждого из которых указано, какие объекты в рамках маршрута обладают элементами безбарьерной среды. На сайте Воложинского исполнительного комитета после реализации проекта также появилась специализированная вкладка, посвященная инклюзивному туризму в районе,

где представлены основные результаты реализации проекта «Воложин без барьеров».

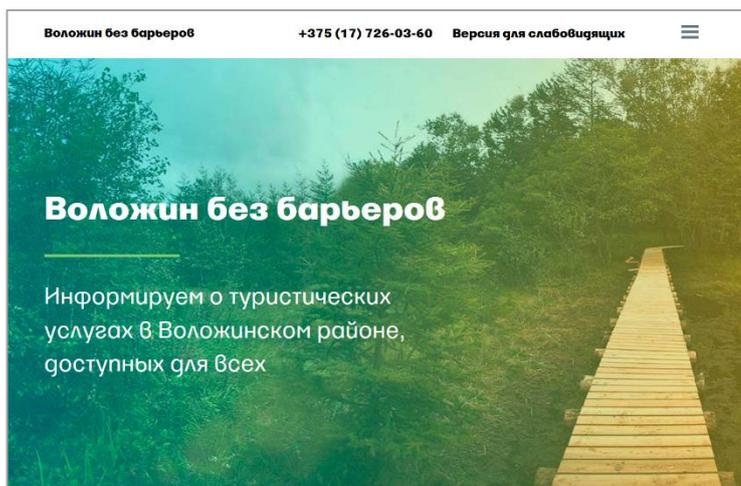


Рисунок 17. Сайт «Воложин без барьеров»

2.1. ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ ТРОПА «БЕЛОКОРЕЦ» - ПРИМЕР СОЗДАНИЯ ТУРИСТИЧЕСКОГО ПРОДУКТА, ДОСТУПНОГО ДЛЯ ВСЕХ

В рамках проекта «Воложин без барьеров» 12 июня 2018 г. была открыта первая в Беларуси инклюзивная туристическая тропа «Белокорец» около одноименной деревни Воложинского района. Тропа расположена в Налибокской пуще и имеет протяженность 1300 метров, по форме она представляет собой «восьмерку». Инклюзивность тропы обеспечивается за счет:

- девяти интерактивных стендов с информацией о местных животных и растениях;
- шести тактильных карт тропы для незрячих и слабовидящих людей;
- трёх доступных беседок и биотуалетов;
- шести тактильных макетов из дерева.

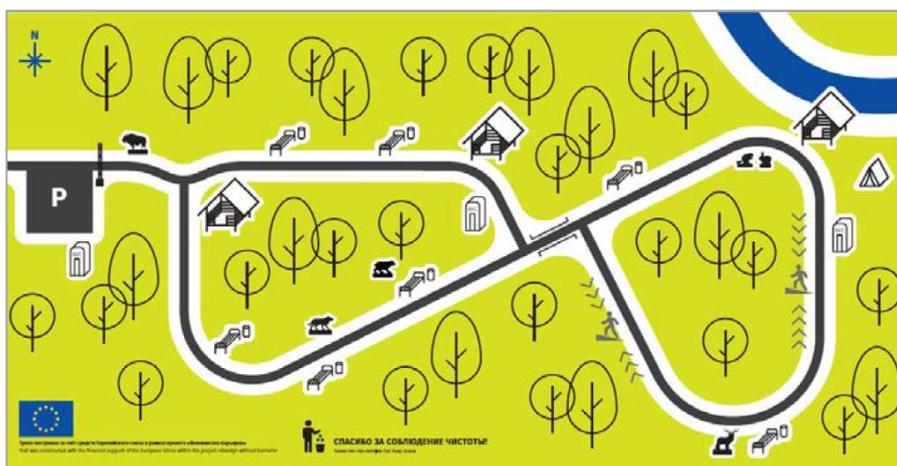


Рисунок 18. Схема экологической тропы «Белокорец».

На рисунке 19 представлен пример информационного стенда на экологической тропе «Белокорец». С точки зрения доступности данных стендов для людей с особыми потребностями можно выделить следующие моменты:

- текстовая информация на стендах представлена на русском и английском языках, а также при составлении текстов использовались принципы ясного языка;
- на каждом информационном стенде есть дублирование информации шрифтом Брайля;
- информация на стендах представлена достаточно крупным шрифтом с хорошим контрастом между фоном и шрифтом;
- между блоками информации есть достаточные отступы;
- наличие рисунков, что делает стенды более информативными;
- на всей тропе информационные стенды выдержаны в едином стиле, цветовом решении и схожи по структуре, что упрощает туристам с особыми потребностями восприятие этой информации;
- высота размещения стендов и угол их наклона позволяют в равной степени прочитать информацию разным пользователям, в том числе детям, людям на инвалидных колясках, людям невысокого роста.



Рисунок 19. Информационный стенд на тропе «Белокорец»

Дополнительным элементом, повышающим инклюзивность данных информационных стендов, выступает наличие на части стендов интерактивных и тактильных элементов (рисунок 20). Например, на одном из стендов представлены объемные следы животных, которые можно в том числе тактильно изучить. На некоторых стендах имеются деревянные выпуклые фигуры животных и птиц с подписью на шрифте Брайля для слабовидящих и слепых туристов.



Рисунок 20. Интерактивные и тактильные элементы информационных стендов на тропе «Белокорец»

На экологической тропе в августе 2018 г. прошел инклюзивный фестиваль «ИНФЕСТ». В обустройстве инклюзивного пространства для фестиваля помогали участники и волонтеры интеграционного лагеря, который прошел в этом же месте 14-18 августа 2018 г. На фестивале «ИНФЕСТ» были представлены презентации и стенды общественных организаций и инициатив, которые занимаются правами людей с инвалидностью. Фестиваль включал несколько тематических зон. Во время работы Арт-зоны можно было посетить детский театр, воркшопы и мастер-классы по гончарному делу, изготовлению игрушек и поделок. Посетители Спорт-зоны смогли попрактиковаться в инклюзивной йоге и спортивных танцах, езде на ручном велосипеде и поиграть в настольные игры. В заключение фестиваля выступили известные белорусские музыкальные группы «Akute», «:B:N:», «Разбітае сэрца пацана» и «Tomato Jam». На протяжении всего мероприятия работал фудкорт, где была представлена продукция местных агроусадоб, вегетарианская еда и десерты. В фестивале приняло участие 140 человек. Кроме того, в общей сложности было отмечено более 500 посетителей, представлявших общественные организации, органы государственной власти, международные организации, СМИ, туристическую индустрию, местных жителей, а также туристов.

2.2. СЕЛЬСКИЕ УСАДЬБЫ БЕЛАРУСИ, ПРЕДЛАГАЮЩИЕ УСЛУГИ ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

Согласно данным Министерства спорта и туризма РБ в Беларуси на сегодняшний момент 78 сельских усадеб готовы принять туристов с инвалидностью и предложить им проживание, участие в мастер-классах, праздниках и т.д. В качестве примера можно привести такие усадьбы как «Велюна», «У Рыся», «ОС», «Драник-лэнд».

На усадьбе «ОС» (Минский район) проводятся мероприятия и лагеря с участием людей с инвалидностью, инфраструктура усадьбы позволяет

остановиться тут в том числе людям на инвалидных колясках. Но наиболее примечателен опыт этой усадьбы тем, что тут живут и работают люди с инвалидностью. Хозяин усадьбы Денис Орлис в течение нескольких лет селит у себя людей с ментальной инвалидностью, помогает им найти работу и восстановить дееспособность. Начало этой инициативе было положено в рамках экспериментальной программы Благотворительного общественного объединения «Мир без границ», когда молодые люди из психоневрологического интерната получили возможность некоторое время пожить на усадьбе «ОС» и попробовать освоить основные навыки самостоятельного проживания. С тех пор через усадьбу прошло уже более десятка молодых людей с инвалидностью, четверо из которых на сегодняшний момент живут и работают в усадьбе.

Среди других усадеб, открытых для людей с инвалидностью, особо выделяется ряд усадеб Воложинского района, которые в рамках проекта «Воложин без барьеров» получили софинансирование на создание инклюзивных туристических продуктов. Ниже представлено более подробное описание каждого предлагаемого на усадьбах туристического продукта.

На агроусадьбе «За мосточком» была реализована инициатива под названием «Доступная вода – познаем вместе». В результате на усадьбе был создан водный туристический маршрут по Саковщинскому водохранилищу, доступный для людей с инвалидностью, который включает в себя местную инициативу «Птица в объективе». Из дополнительных инфраструктурных элементов на усадьбе появился адаптированный причал и специальная лодка (либо плавучая платформа), на которой люди как с инвалидностью, так и без нее, могут совершить водную прогулку по водохранилищу либо порыбачить.



Рисунок 21. Доступная плавучая платформа и причал на усадьбе «За мосточком»

На агроусадьбе «Кони-пони» людям с инвалидностью предлагаются конные прогулки по Воложинскому району. Было закуплено оборудование для

самостоятельных прогулок людей с инвалидностью на лошадях – специализированная конная повозка, на которую могут подняться люди на инвалидных колясках и даже самостоятельно управлять ею. Повозка предусматривает в том числе возможность путешествий по району группой из нескольких человек как с инвалидностью, так и без нее.



Рисунок 22. Адаптированная повозка в усадьбе «Кони-пони»

В агроусадьбе «Налибокские васильки» были созданы элементы инфраструктуры, позволяющие туристам с инвалидностью остановиться в усадьбе, самостоятельно приготовить пищу, свободно передвигаться по усадьбе и прилегающей территории, посетить музейную экспозиции усадьбы, посвященную конному транспорту, подойти к сувенирной лавке, поучаствовать в мероприятиях. На усадьбе также оборудован адаптированный санузел и парковка для людей с инвалидностью. Хозяева усадьбы могут обеспечить сопровождение людей с инвалидностью к близко расположенным объектам (экотропе «Белокорец», центру по передержке оленей, зубровольеру и т.д.).



Рисунок 23. Пандус на усадьбе «Налибокские васильки»

Агроусадьба «Ганка» предлагает людям с инвалидностью принять участие в мастер-классах по хлебному ремеслу, доступных для всех. На базе усадьбы создано доступное пространство, где реализуется весь цикл мероприятий по изготовлению натурального хлеба: от подготовки земли до выпечки. Было закуплено специальное оборудование для реализации рекреационных услуг с учетом потребностей людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата и/или слуха. В результате туристы с инвалидностью имеют возможность непосредственно испечь хлеб своими руками, поучаствовать в экскурсии «Хлебное ремесло для всех», мастер-классах-практикумах по созданию хлеба либо просто проконсультироваться по этой теме.

На агроусадьбе «Мир пчел» была создана определенная доступная инфраструктура для свободного перемещения и времяпрепровождения туристов, том числе был создан пандус для входа в музейный павильон и адаптированный санузел. В результате агроусадьба «Мир пчел» может круглогодично принимать людей с инвалидностью на проводимых мастер-классах, праздниках и экскурсиях.

2.3. ОРГАНИЗАЦИЯ ИНКЛЮЗИВНОГО ПРОСТРАНСТВА В МУЗЕЯХ

Процесс создания инклюзивного пространства в музеях довольно сложен и во многом обусловлено спецификой музейной экспозиции. В музеях Беларуси этот процесс постепенно реализуется в ряде музеев, например, в Национальном художественном музее, Национальном историческом музее, Музее Великой отечественной войны и других.

Одним из наиболее частых проявлений инклюзивности на сайтах белорусских музеев является наличие версии сайта для слабовидящих пользователей. Например, такая версия имеется у Национального художественного музея, музея истории Великой Отечественной Войны, Национального историко-культурного музея-заповедника «Несвиж», музея «Замковый комплекс «Мир», мемориального комплекса «Хатынь» и т.д. При этом на сайтах музеев проблематично найти информацию об уровне их инфраструктурной доступности для людей с различной инвалидностью. В большинстве случаев на сайтах расположена информация лишь о льготах, предоставляемых людям с инвалидностью при покупке билетов в данные музеи.

Примером сайта музея, где имеется довольно детальная информация для посетителей с особыми потребностями, является сайт музея «Замковый комплекс «Мир», где в разделе «Посетителям» есть подраздел «Информация для посетителей с ограниченными возможностями здоровья» (рисунок 24). Согласно информации, представленной в данном подразделе, в здание музея обеспечен частичный доступ, а именно предусматривается посещение экспозиций на 2-м и 3-м этажах Северного корпуса людям с нарушениями мобильности или зрения. Обозначены варианты адаптированной парковки на

территории комплекса и в непосредственной близости от него, а также оптимальный вариант передвижения по двору внутри замка. При этом людям с инвалидностью предоставляется возможность посетить музей на бесплатной основе, в том числе с сопровождающим. Положительным моментом является наличие контактных телефонов сотрудников музея, которые могут предоставить более подробную информацию по вопросам доступности музея и оказать необходимую помощь.

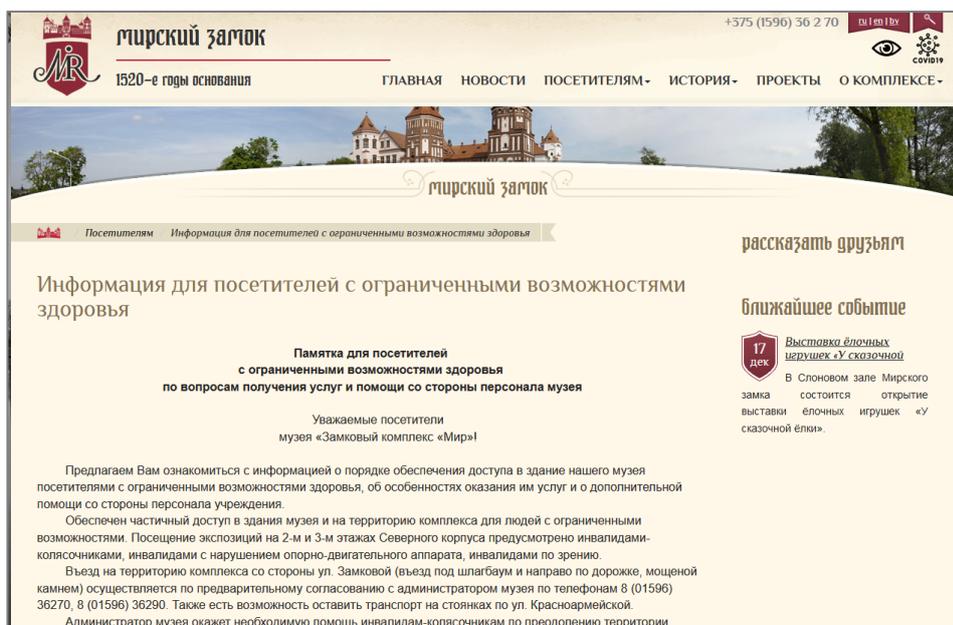


Рисунок 24. Раздел сайта музея «Замковый комплекс «Мир» для людей с инвалидностью

Национальный художественный музей реализует инициативу «Доступный музей», в рамках которой разработаны специальные инклюзивные программы, семинары, мастер-классы, лекции. Для посетителей с нарушением зрения в экспозиции представлены тактильные экспонаты – несколько скульптур и тактильных макетов картин, оборудованных звуковой системой, позволяющей прослушать информацию о данном экспонате на основе аудиодескрипции. Для детей с инвалидностью в музее проводятся интерактивные занятия с использованием новых технологий: «20 век на ладонях», «Волшебный песок», «Музейные прятки». Основу интерактивной части этих занятий составляют модели предметов, выполненные посредством печати на 3D принтере. Для людей с проблемами мобильности в музее есть лестничный подъемник, а в новых корпусах планируется формирование доступной среды для всех посетителей.

Национальный художественный музей реализует ряд разнонаправленных инклюзивных проектов, направленных на формирование в музее доступной среды для всех посетителей без исключения. На сайте музея имеется версия для слабовидящих пользователей, приводится информация о проводимых в музее инклюзивных программах, семинарах и мастер-классах. Среди недавних

инклюзивных проектов музея – проект «Ожившие картины» (рисунок 25), ориентированный на людей с нарушением слуха, в рамках которого была создана экскурсия (15 видеофайлов) по экспозиции Национального художественного музея на жестовом языке с участием глухих студентов художественного факультета Белорусской государственной академии искусств в сотрудничестве с Институтом инклюзивного образования. Планируется разместить эту экскурсию на сайте музея, а также продолжить создание таких видео-описаний произведений в дальнейшем.

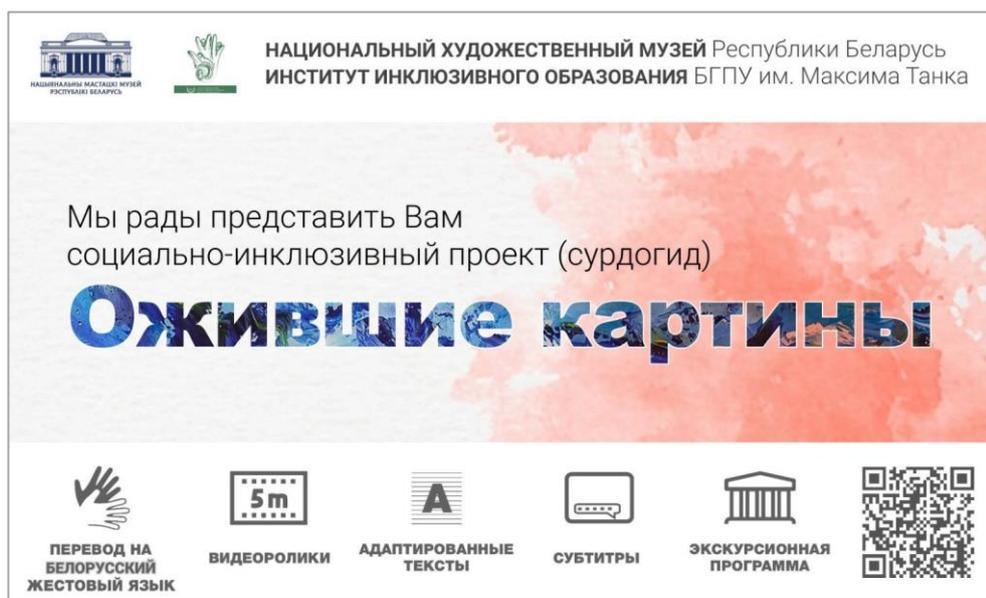


Рисунок 25. Проект «Ожившие картины» Национального художественного музея

Другая инклюзивная инициатива музея – BelonicaArt, которая представляет собой проект, где незрячие люди занимаются живописью. Художники различают цвета с помощью специального устройства по распознаванию цвета Lihtar, которое переводит цвет в музыку. В экспозиции можно увидеть 8 работ с тактильными элементами, которые помогают незрячим художникам ориентироваться на холсте при написании картины, а незрячим зрителям – опознать изображенные объекты. Каждая картина передает определенное эмоциональное состояние человека через цвет и форму. Рядом с картинами расположены QR-коды, перенаправляющие посетителей на аудио-описания произведения для более полного его понимания.

В музее также периодически проводятся инклюзивные фестивали, например, инклюзивный фестиваль детского и молодежного творчества «Особенная вселенная» (2015 г.), «АДНОлькаВЫ_Я» (2016 г.), «Инклюзивный музей: вдохновляя друг друга...» (2017 г.). В рамках таких фестивалей организуются выставки творческих работ, мастер-классы, концерты и экскурсии.

Еще один проект Национального художественного музея «Искусство на кончиках пальцев» был запущен в 2015 г. и дает возможность прикоснуться к тактильным интерпретациям произведений известных белорусских художников

и скульпторов (рисунок 26). На сегодняшний момент незрячим посетителям доступны следующие тактильные экспонаты:

- натюрморт И.Ф. Хруцкого «Фрукты»,
- пейзаж В.К. Бялыницкого-Бирули «Зимний сон»,
- бронзовые скульптуры «Пугающая» А. Осташова, «Похищение в Европу» и «Ощущение полета» А. Финского,
- тактильные интерпретации картин белорусских художников XIX – начала XX века, выполненные из фаянса: Язепа Дроздовича «Космос» и «Космополис», «Портрет Марка Шагала» Юрия Пэна, а также «Мальчик в соломенной шляпе» Ивана Хруцкого.



Рисунок 26. Тактильные экспонаты в Национальном художественном музее

Технология изготовления тактильных картин сложная и уникальная. Авторы проекта изучали зарубежный опыт изготовления подобных экспонатов. Предложенные для тактильного изучения пейзажи и натюрморты выполнены из фаянса и папье-маше. Слабовидящие и незрячие взрослые и дети сначала изучают картину по контуру, а потом от центра кверху и постепенно исследуют объекты и объемы. Дополняют произведения аудиогиды.

Поскольку вопрос важности обеспечения доступности туризма для людей с особыми потребностями всё чаще поднимается в том числе на государственном уровне, можно ожидать в перспективе появления новых инклюзивных инициатив в музеях, на усадьбах, в национальных парках и других туристических объектах.

РАЗДЕЛ 3. ОСНОВНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОДВИЖЕНИЮ ИНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМА

Одним из ключевых элементов в развитии инклюзивного туризма выступает непрерывность доступности туристической цепочки, охватывающей весь спектр туристических услуг: поиск информации и бронирование, проезд, проживание, питание, экскурсии, посещение достопримечательностей, музеев, театров, магазинов и т.д. Если один из элементов данной цепочки недоступен для людей с особыми потребностями, это оказывает негативное влияние на все путешествие и итоговое впечатление туриста от того или иного места отдыха. Дополнительно к базовым элементам туристической цепочки в инклюзивном туризме добавляется еще один – дополнительная информация и помощь в нестандартных ситуациях. Речь идёт о том, что персонал туристических организаций должен быть в курсе всех имеющихся в их распоряжении инклюзивных сервисов, а также располагать дополнительной информацией о том, куда обратиться в случае поломки инвалидной коляски, слухового аппарата, болезни собаки-поводыря и т.п.

7 ПРИНЦИПОВ УНИВЕРСАЛЬНОГО ДИЗАЙНА

Принцип 1. Равенство в использовании

Принцип 2. Гибкость в использовании

Принцип 3. Простой и интуитивно понятный дизайн

Принцип 4. Легко воспринимаемая информация

Принцип 5. Допустимость ошибки

Принцип 6. Низкое физическое усилие

Принцип 7. Размер и пространство для доступа и использования

Рисунок 27. Принципы универсального дизайна

Обеспечение доступности туристических услуг и инфраструктуры базируется на принципах **универсального дизайна**, представленных на рисунке 27. Универсальный дизайн говорит о переходе к дизайну, ориентированному на пользователя, через применение целостного подхода и нацеливание на удовлетворение потребностей людей с инвалидностью,

независимо от того, насколько они меняются с течением их жизни. Следовательно, универсальный дизайн выходит за рамки банальной доступности зданий для людей с инвалидностью, он должен стать составной частью политики и планирования во всех сферах общественной жизни.

Первый принцип универсального дизайна *«Равенство в использовании»* предполагает удобство пользования инфраструктурой для людей с разными возможностями без выделения каких бы то ни было групп, что делает окружающее пространство и услуги максимально доступными для всех. Примером реализации данного принципа является размещение выключателей или других регулирующих устройств на низкой высоте, что позволяет пользоваться ими всем – детям, взрослым, людям на инвалидной коляске и т.д.

Гибкость в использовании подразумевает, что дизайн предоставляет максимально широкий диапазон вариантов для использования инфраструктуры и услуг с учетом индивидуальных предпочтений и возможностей туристов. Например, адаптированный экскурсионный автобус, который позволяет одновременно перевозить туристов как с инвалидностью, так и без нее.

Использование простого и интуитивно понятного дизайна ориентировано на то, что турист или иной пользователь может легко понять, как пользоваться инфраструктурой или услугой вне зависимости от уровня его образования, навыков, степени интеллектуального развития, концентрации внимания. Речь идет о том, что любой пользователь может самостоятельно интуитивно разобраться, например, в функционировании системы check-in в аэропорту, покупки железнодорожных билетов через терминал и тому подобным системам.

Четвертый принцип, посвященный *восприимчивости информации*, предполагает, что все люди имеют возможность получить необходимую им информацию в доступном формате, независимо от возможностей восприятия. Например, для людей с проблемами слуха в транспорте доступным вариантом получения информации является онлайн-табло, где можно прочитать название следующей остановки, в то время как для людей с проблемами зрения актуальны звуковые объявления либо тактильная информация.

Принцип о *допустимости ошибки* позволяет исключить или минимизировать негативные последствия от случайных или непреднамеренных действий при использовании предметов или услуг. Например, в случае, если при бронировании билета турист ошибочно нажал какую-нибудь кнопку, система бронирования позволит ему вернуться на один шаг назад без потери данных.

Следующий принцип говорит о том, что *пользователи могут максимально эффективно пользоваться предметами или инфраструктурой, при этом не прикладывая чрезмерных физических усилий*. Например, если в историческом здании большие и тяжелые двери, не все смогут их самостоятельно открыть. Универсальным решением в таком случае может быть

установка системы, открывающей двери автоматически, что не будет требовать от посетителей дополнительных физических усилий.

Последний принцип универсального дизайна затрагивает вопрос о *достаточности пространства вокруг предмета или инфраструктуры и соответствующих их размеров*, которые позволяют любому человеку независимо от наличия каких-либо особенностей подойти и воспользоваться данными предметами. Например, в случае банкомата перед ним должно быть достаточно места для разворота инвалидного кресла, а также высота расположения банкомата должна позволять всем пользователям дотянуться до кнопок и прочесть информацию на экране.

По оценкам ряда специалистов, внедрение принципов универсального дизайна на стадии проектирования и строительства повышает затраты на 1–2 %, но значительно увеличивает количество потребителей услуг, в том числе социальных и рекреационных, в учреждениях отдыха и туризма (отелях, агроусадьбах, туристических и гостиничных комплексах и т. п.), в спортивных и физкультурно-оздоровительных учреждениях, учреждениях культуры, ресторанах, кафе, магазинах и других учреждениях обслуживания населения. Это в итоге не только обеспечивает людям с особыми потребностями, в том числе людям с инвалидностью, интеграцию в жизнь общества, но и, как правило, приносит экономический эффект.

Как упоминалось в разделе 1, Всемирная туристская организация разработала за последние годы ряд рекомендаций для поставщиков туристических услуг в плане обеспечения доступности туризма и туристической информации для всех туристов без исключения. Согласно Рекомендациям ЮНВТО, обеспечение доступности туризма основывается на доступности таких основных элементов как городская среда и архитектура, транспорт, объекты проживания и питания, объекты культуры и достопримечательности (рисунок 28). Все это должно подкрепляться эффективной системой управления в сфере туризма и соответствующей туристической информацией.

Очевидно, что развитие инклюзивного туризма требует комплексного подхода, поскольку для обеспечения доступности туристических услуг и инфраструктуры необходимо обеспечить доступность и сопутствующей городской инфраструктуры, а также информационную доступность. Координация этого процесса может выполняться органами управления в сфере туризма в партнерстве с другими государственными органами, чья деятельность затрагивает вопросы доступности, а также частным бизнесом и общественными организациями. Одним из механизмов развития инклюзивного туризма выступает разработка и реализаций стратегии либо плана мероприятий на национальном и/или местном уровне, которые позволяют системно подходить к развитию данного направления.

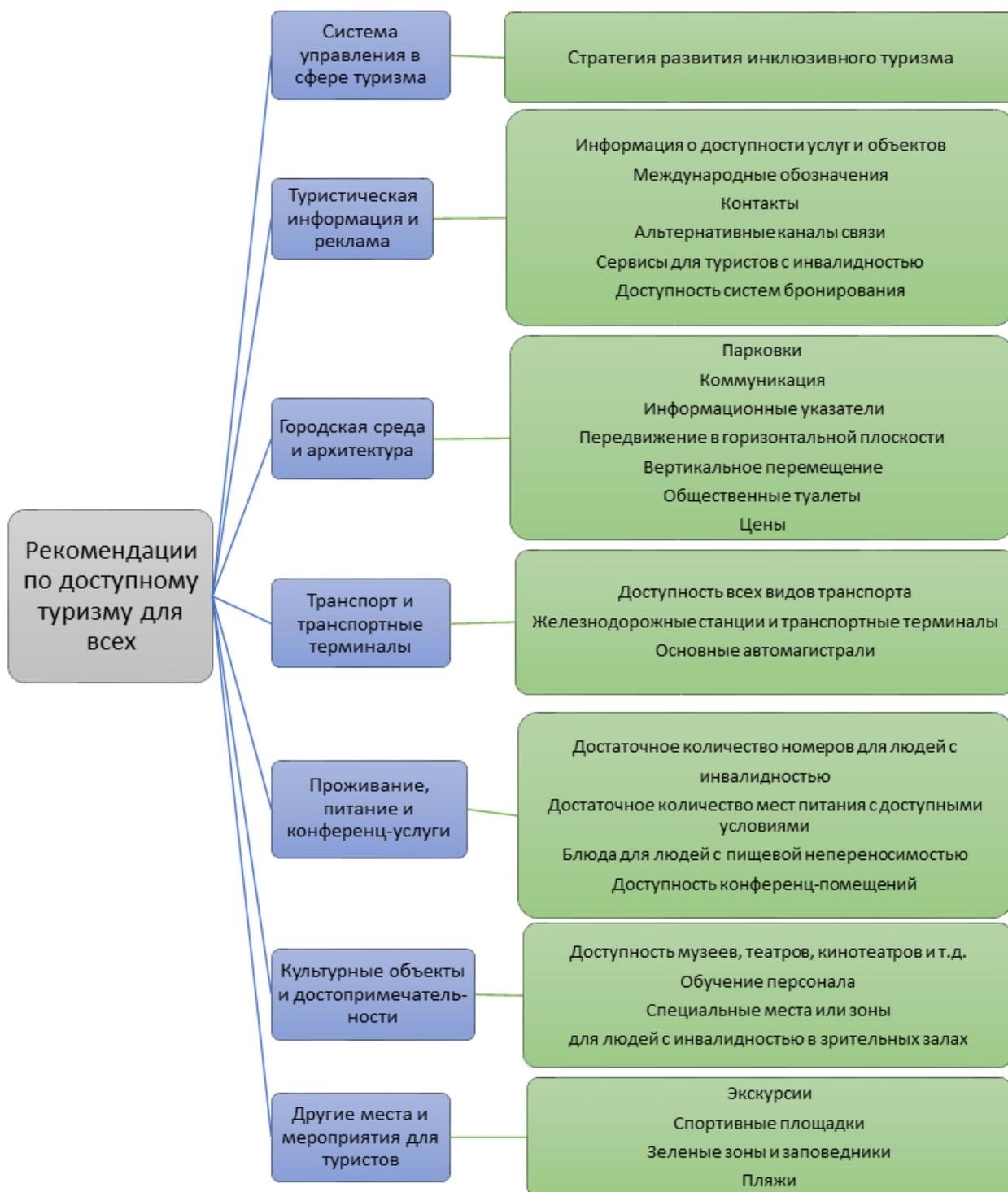


Рисунок 28. Ключевые элементы обеспечения доступности туризма для всех согласно рекомендациям ЮНВТО.

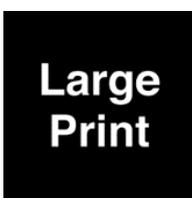
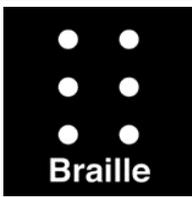
Одним из базовых элементов развития инклюзивного туризма является наличие **полной и достоверной информации о туристических объектах и уровне их доступности для людей с особыми потребностями**. В этой сфере ЮНВТО разработала отдельные рекомендации, которые охватывают такие тематические блоки как:

- ❖ принципы универсального дизайна для информационной коммуникации с потребителем;

- ❖ предоставление информации о доступности объектов и услуг;
- ❖ рекомендации в отношении печатных и электронных материалов, аудиовизуальных файлов, интернет-сайтов, мобильных приложений, терминалов самообслуживания и информационных указателей.

В любых информационных материалах рекомендуется размещать четкую информацию об уровне доступности имеющейся туристической инфраструктуры и услуг, при этом желательно использовать международные символы и пиктограммы, что упрощает восприятие информации в том числе иностранными туристами. Примеры общепринятых символов можно увидеть в таблице 2.

Таблица 2. Примеры международных обозначений в сфере инвалидности и доступности

	Символ, отражающий наличие аудиодескрипции для театральных и иных постановок		Символ, обозначающий наличие телефона с функцией набора текста
	Символ, отражающий наличие аудиодескрипции для телепрограмм, фильмов и видеороликов		Символ, обозначающий наличие перевода на жестовый язык
	Символ, отражающий наличие материалов, напечатанных крупным шрифтом (размер шрифта 18 и более)		Символ, отражающий наличие вспомогательных систем для слабослышащих
	Символ, отражающий наличие доступности для слабовидящих и слепых людей		Символ, обозначающий наличие телефона с функцией регулирования громкости звука
	Символ, обозначающий наличие шрифта Брайля		Символ, отражающий наличие скрытых субтитров

Информацию о доступности туристического объекта рекомендуется дополнять контактной информацией специалиста, который может ответить на дополнительные вопросы клиента по этой теме, при этом необходимо предоставить несколько альтернативных каналов связи, например, номер телефона, электронный почты, связь через мессенджер и т.д.

При подготовке печатных и электронных материалов об объекте рекомендуется:

- придерживаться четкой и логичной структуры;
- использовать простые понятные слова и предложения;
- разделять блоки информации с помощью пробелов, что упрощает их восприятие;
- использовать достаточно крупный шрифт (минимальный размер 12, но лучше – 14), при этом рекомендуется придерживаться простых шрифтов без засечек;
- следить за тем, чтобы был выраженный контраст между цветом текста и фоном, при этом учитывать, что текст лучше читается, если он расположен на однотонном фоне, чем на фоне рисунка или текстуры;
- по возможности предусмотреть альтернативные варианты подачи информации (крупным шрифтом, шрифтом Брайля, на ясном языке, в аудиоформате и т.д.), в том числе размещение на печатной продукции QR кода для доступа к информации с использованием смартфона и планшета.
- в электронных материалах при использовании графики и изображений необходимо сопровождать их текстом, чтобы программы для чтения экрана, которыми пользуются слабовидящие и слепые люди, могли преобразовать описание изображения в аудио формат.



Рисунок 29. Материалы на шрифте Брайля.

Аудиовизуальные форматы в туризме используются довольно широко, например, это могут быть видео о достопримечательностях, видео- и аудиогиды по музеям, информационные видеоролики в транспорте. Для того, чтобы эти материалы были доступны всем пользователям, в том числе людям с нарушением зрения или слуха, можно использовать такие инструменты как

субтитры, диалоговое окно с переводом на жестовый язык, ссылки на аудио или видео материалы для скачивания на удобное для пользователя устройство для просмотра/прослушивания и т.д.



Рисунок 30. Пример тактильного макета города.

Отдельного внимания заслуживает вопрос обеспечения доступности туристических сайтов, в том числе систем онлайн-бронирования, для пользователей с инвалидностью. Техническая сторона создания сайтов удобных и доступных для всех обозначена в «Руководстве по доступности веб-контента» (WCAG), опубликованному на сайте www.w3c.org, где предлагаются детальные рекомендации, направленные на обеспечение большей доступности веб-контента. Все рекомендации в данном руководстве опираются на 4 основополагающих принципа (таблица 3), которые должны использоваться при создании любого интернет-сайта или мобильного приложения. Данные принципы предполагают, что сайты изначально должны создаваться в доступном для восприятия формате, который подходит всем пользователям независимо от особенностей их здоровья, быть понятными и легко управляемыми с различных устройств, а содержание должно быть логичным и достаточно надежным.

Требования в отношении информационной доступности распространяются также и на терминалы самообслуживания, установленные в общественных местах, такие как терминалы по покупке билетов, поиску информации, регистрации на рейсы в аэропорту, банкоматы и т.д. Для того, чтобы все люди могли ими воспользоваться, терминалы должны располагаться на удобной высоте в том числе для людей невысокого роста или на коляске, а также иметь достаточно места перед и под терминалом. На дисплеях терминалов не должно быть бликов и отражений, кнопки управления, картоприемники и клавиатура должны быть удобного размера, иметь контрастный цвет, выпуклые обозначения или шрифт Брайля. Если терминал представляет собой тач-скрин, то должно быть предусмотрено звуковое

дублирование команд или альтернативный метод ввода и получения информации.

Таблица 3. Ключевые принципы обеспечения доступности интернет-сайтов.

Доступность для восприятия
<ul style="list-style-type: none">• Информация и компоненты пользовательского интерфейса должны быть представлены только в том виде, который могут воспринимать пользователи• Сайтом можно пользоваться независимо от возможностей потребителя слышать, видеть или дотрагиваться
Управляемость
<ul style="list-style-type: none">• Имеется возможность управления сайтом с клавиатуры• Пользователям предоставляется достаточно времени для изучения содержания сайта• Структура сайта помогает пользователям ориентироваться на нем и находить информацию
Понятность
<ul style="list-style-type: none">• Интерфейс и содержание сайта должны быть интуитивно понятными• Тексты должны быть понятными и удобочитаемыми• Элементы содержания сайта должны появляться в предсказуемых разделах и быть удобными для работы• Понятность сайта помогает пользователям избегать ошибок и, при необходимости, исправлять их
Надежность
<ul style="list-style-type: none">• Контент должен быть надежным в такой степени, которая требуется для его интерпретации широким кругом различных пользовательских приложений, включая ассистивные технологии• Использование и просмотр содержания должен быть возможен с разных устройств

Информацию для людей с ментальными проблемами необходимо предоставлять на **ясном языке** (на английском – «plain language», на белорусском – «зразумелая мова»), под которым понимается язык, доступный людям, испытывающим трудности в чтении и (или) понимании текста, предполагающий, как правило, использование упрощенной структуры высказываний, наиболее часто встречающихся общеупотребительных слов без специальной лексики, иностранных заимствований и слов в переносном значении, а также специальных приемов (расположение текста на странице, размер и иные особенности шрифта и др.). По своей сути ясный язык представляет собой инструмент для создания и/или адаптации текста при сохранении его основного смысла, делающий его доступным для любого читателя. В Беларуси в 2021 г. принят стандарт СТБ 2595-2021 «Ясный язык. Основные положения», в котором приведены основные правила построения и изложения информации на ясном языке, включая расположение текста на странице, размер, цвет, особенности шрифта, требования к иллюстрациям, веб-

сайтам, аудиоинформации. С основными требованиями к текстам на ясном языке можно ознакомиться в приложении 2. Но важно понимать, что наиболее качественно адаптировать текст могут специалисты в этой области. В Беларуси такие специалисты работают в ОО «Белорусская ассоциация помощи детям-инвалидам и молодым инвалидам» (lifeguide.by).

Следующий блок рекомендаций ЮНВТО касается в первую очередь **инфраструктурной доступности** и распространяется на городскую среду и архитектуру, транспорт, места проживания, питания, конференц-площадки, культурные объекты и достопримечательности (музеи, театры, кинотеатры и др.), пляжи, зеленые зоны. Общими принципами обеспечения доступности туристической инфраструктуры являются следующие:

- ❖ Наличие специально оборудованных парковочных мест для людей с инвалидностью, обозначенных соответствующим образом, либо мест посадки/высадки туристов в/из транспорта как можно ближе ко входам/выходам в туристический объект;
- ❖ Инфокиоски, стойки регистрации, места продажи билетов должны быть четко обозначены и расположены как можно ближе ко входу в здание, располагать достаточным местом для людей с ограничениями мобильности;
- ❖ Любая информация (в зданиях, транспорте и т.д.), включая пожарную сигнализацию, должна быть представлена в нескольких вариантах (визуальном, звуковом, тактильном);
- ❖ Ширина улиц, проходов и коридоров должна позволять свободно разминуться двум инвалидным коляскам. Если места недостаточно, нужно предусмотреть отдельные участки, где это будет возможно;
- ❖ Многоэтажные здания должны быть оборудованы лифтами с достаточной шириной дверей;
- ❖ При наличии перепадов высоты они должны быть оборудованы пандусами либо подъемниками;
- ❖ Общественные туалеты должны быть приспособлены в том числе для людей с инвалидностью;
- ❖ Цены для людей с инвалидностью не должны превышать цены для остальных посетителей;
- ❖ Транспорт и транспортные терминалы (вокзалы, аэропорты и т.д.) должны быть комфортными и равнодоступными для людей с особыми потребностями;
- ❖ На объектах проживания должны быть оборудованные номера для людей с инвалидностью, располагающие достаточными размерами, свободным пространством и техническими средствами для безопасного и комфортного передвижения. Дизайн всех приспособлений и механизмов должен соответствовать принципам универсального дизайна;

- ❖ Вблизи от мест проживания должно быть достаточное количество ресторанов, кафе и баров с доступными условиями, в том числе должно быть меню с легко читаемым текстом, шрифтом Брайля или в альтернативном формате (через сайт или мобильное приложение), доступные туалеты и т.д. Также в меню целесообразно включить дополнительные блюда для людей с пищевой непереносимостью разного рода (диабетиков, страдающих непереносимостью глютена и др.).
- ❖ Конференц-помещения должны быть оборудованы местами или зонами для размещения гостей, пользующихся колясками, аудиовизуальная информация может быть дополнена аудио-дескрипцией, субтитрами или переводом на жестовый язык при необходимости.
- ❖ Протяженные маршруты в зеленых зонах и природных территориях должны быть оборудованы доступными скамейками и источниками воды, подходящими для тех, кто передвигается на инвалидной коляске или с использованием других приспособлений.



Рисунок 31. Достаточная ширина улиц и отсутствие бордюров позволяют безопасно перемещаться по городу людям проблемами зрения и мобильности

Одним из важнейших моментов в обеспечении доступности туризма для всех является **обучение персонала** туристических объектов корректному взаимодействию с людьми с особыми потребностями. Персонал должен знать и понимать потребности клиентов с инвалидностью, быть готовым оказать соответствующую помощь, располагать информацией обо всех услугах, имеющихся на туристическом объекте для данной категории посетителей. Также персонал должен уметь эвакуировать людей с инвалидностью в случае чрезвычайной ситуации. Основные правила этикета инвалидности включают в себя следующие аспекты:

- Прежде чем оказывать помощь человеку с инвалидностью, необходимо поинтересоваться, нужна ли помощь и какая именно;

- Необходимо быть осторожным в отношении физического контакта, поскольку реабилитационные приспособления (инвалидная коляска, скутер или трость) являются частью личного пространства человека с инвалидностью;
- Всегда нужно обращаться непосредственно к человеку с инвалидностью, а не к его сопровождающему, помощнику или переводчику жестового языка;
- Не стоит делать предположений о том, что могут или не могут делать люди с инвалидностью, этот выбор они лучше сделают сами;
- На просьбы и вопросы людей с инвалидностью, например, в отношении наличия на туристическом объекте специальных приспособлений, необходимо отвечать любезно и с уважением, понимая, что это не прихоть, а необходимость.

Важной составляющей обеспечения доступности в туризме являются **стандарты** в этой области. Как уже упоминалось в разделе 1, на международном уровне разработан стандарт системы ISO в области доступного туризма. В Беларуси также разработаны и периодически обновляются стандарты в области архитектуры и строительства, однако узкоспециализированных стандартов в сфере туризма на современном этапе нет. В 2020 г. был принят **строительный стандарт СН 3.02.12-2020 «Среда обитания для физически ослабленных лиц - Асяроддзе пражывання для фізічна аслабленых асоб»**, в котором обозначены общие требования в отношении доступности среды, а также стандарты в отношении общедоступных открытых территорий и путей движения, жилых и общественных зданий, а также производственных предприятий. Все эти требования в той же степени применимы к туристическим объектам, однако такие объекты как, например, музеи или достопримечательности требуют особых подходов в плане обеспечения доступности, поскольку наличие оборудованной парковки и широких дверных проемов не позволит человеку с особыми потребностями, например, в полной мере насладиться коллекцией картин или скульптур.

Кроме национальных стандартов в области формирования доступной среды имеют место и стандарты на уровне отдельных компаний сферы туризма. Хорошим примером корпоративного стандарта в области доступности является стандарт скандинавской сети отелей Scandic. Сеть отелей Scandic является одним из лидеров в сфере обеспечения доступности своих услуг для людей с особыми потребностями. Scandic стал первой гостиничной компанией, которая предоставляет подробную информацию на своем сайте о доступности всех своих отелей. Вопросы доступности продвигаются в сети начиная с 2003 года. Основоположником этого процесса выступает Магнус Берглунд (Magnus Berglund), который является директором по доступности в сети.

Как минимум 10% комнат в новых отелях сети Scandic доступны для людей с инвалидностью и пожилых путешественников. Доступность номеров

обеспечивается за счет таких элементов как глазок в двери на двух уровнях, свободное место для инвалидной коляски возле кровати, расположение выключателей, полки, вешалок и крючков на низкой высоте и т.д. Более подробно с приспособлениями, повышающими доступность гостиничных номеров сети Scandic можно познакомиться на рисунке 32. В отеле также учитывают потребности людей с различными аллергиями и непереносимостью, например, предлагаются продукты без глютена и лактозы, а также безмолочные варианты, такие как продукты для завтрака на основе овса и сои.



Рисунок 32. Адаптированный номер для людей с инвалидностью в отелях сети Scandic

Кроме этого, в сети отелей Scandic разработан детальный стандарт, который содержит 135 параметров в сфере доступности, учитывающих все этапы пребывания туриста в отеле – от парковки до номера и конференц-зала. Стандарт был разработан с учетом мнения общественных организаций в сфере инвалидности и гостей с особыми потребностями, а также опирался на опыт сотрудников отеля. Компания Scandic в основном арендует здания для своих отелей, при этом в каждом из отелей достигается максимально возможный уровень доступности. 90 параметров из 135 являются обязательными для всех отелей сети. Все 135 параметров являются обязательными при реконструкции имеющихся и строительстве новых отелей. Этот стандарт применяется во всех 9 странах, где есть отели сети Scandic. В случае если местное законодательство строже в отношении каких-то параметров доступности, сеть придерживается более строгого местного стандарта. В обратной ситуации применяется

внутренний стандарт. Данный стандарт не отражает все инклюзивные аспекты, которые присутствуют в сети Scandic. Доступность и инклюзия являются неотъемлемой частью функционирования отелей во всех сферах. Например, в части безопасности вопросы доступности включены в соответствующий стандарт по безопасности, стандарт в отношении указателей учитывает требования доступности и т.д. Все сотрудники сети Scandic проходят обучение по взаимодействию с людьми с инвалидностью. На сайте каждого из отелей описывается его доступность и имеющиеся услуги. Полный текст корпоративного стандарта сети Scandic можно найти в Приложении 3.

Также сеть отелей Scandic первой запустила бесплатное онлайн-обучение в сфере доступности для всех. Обучение основам взаимодействия с людьми с инвалидностью в отеле представлено на сайте в виде короткой текстовой информации и небольших видеороликов на английском языке на такие темы как обеспечение комфортного пребывания всем гостям, встреча гостя на стойке регистрации, подготовка доступного номера, обслуживание людей с инвалидностью в ресторане (ссылку на данные материалы можно найти в разделе «Полезные ресурсы»).

В целом следует отметить, что обеспечение инклюзии и доступности в туризме представляет собой многогранный процесс, охватывающий информационные, инфраструктурные и коммуникационные элементы. Наиболее эффективно инклюзивный туризм развивается в случае сотрудничества различных заинтересованных сторон – государственных органов, представителей туристического сектора, а также непосредственных пользователей инклюзивных туристических услуг.

ГЛОССАРИЙ

Доступность среды жизнедеятельности – состояние и качество среды обитания, в том числе транспортных средств, информационной и коммуникационной среды, позволяющие людям с инвалидностью реализовывать свои права и участвовать в жизни общества наравне с другими людьми.

Жестовый язык — самостоятельный, естественно возникший язык, используемый глухими или слабослышащими людьми с целью коммуникации. Жестовый язык состоит из комбинации жестов, каждый из которых производится руками в сочетании с мимикой, формой или движением рта и губ, а также в сочетании с положением корпуса тела.

Инвалидность – это результат взаимодействия человека с нарушениями и барьеров в области окружающей среды и отношений, которые препятствуют его полному и активному участию в жизни общества на равных с другими гражданами. Понимание инвалидности как взаимодействия означает, что инвалидность – это социальное явление, а не признак человека.

Инклюзия - это принцип организации жизни в обществе, который позволяет участвовать в ее разных аспектах (повседневная жизнь, образование, культура и искусство и т.д.) всем людям, независимо от их внешности, происхождения, гендера, состояния здоровья.

Люди с инвалидностью - лица с устойчивыми физическими, психическими, интеллектуальными или сенсорными нарушениями, которые при взаимодействии с различными барьерами могут мешать их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими.

Разумное приспособление означает 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.

Туризм, доступный для всех (accessible tourism for all) – это форма туризма, которая предполагает сотрудничество между заинтересованными сторонами в создании на основе принципов универсального дизайна таких туристических продуктов, услуг и элементов окружающей среды, которые позволяют людям с особыми потребностями в доступности (включая

мобильную, визуальную, слуховую и когнитивную составляющую) пользоваться ими независимо, с чувством достоинства и на равных условиях.

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 людей с инвалидностью, где это необходимо.

Шрифт Брайля – это специальный рельефно-точечный шрифт для незрячих и слабовидящих людей.

Ясный язык - язык, доступный людям, испытывающим трудности в чтении и (или) понимании текста, предполагающий, как правило, использование упрощенной структуры высказываний, наиболее часто встречающихся общеупотребительных слов без специальной лексики, иностранных заимствований и слов в переносном значении, а также специальных приемов (расположение текста на странице, размер и иные особенности шрифта и др.).

ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ ПО ВОПРОСАМ ОРГАНИЗАЦИИ И РАЗВИТИЯ ИНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМА

Нормативные документы

1. Конвенция о правах инвалидов [Электронный ресурс] // Организация Объединённых Наций. – Режим доступа: http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/disability.shtml.

2. Национальный план действий по реализации в Республике Беларусь положений Конвенции о правах инвалидов на 2017 – 2025 годы [Электронный ресурс] // Министерство труда и социальной защиты РБ. – Режим доступа: https://mintrud.gov.by/ru/nac_plan_konvencii_o_pravach_invalidov.

3. Среда обитания для физически ослабленных лиц = Асяроддзе пражывання для фізічна аслабленых асоб : СН 3.02.12-2020. – Введ. 13.11.2020. – Минск: Минстройархитектуры Респ. Беларусь, 2021.

4. Ясный язык. Основные положения = Зразумелая мова. Асноўныя палажэнні : СТБ 2595-2021. – Введ. 01.10.2021. – Минск: Госстандарт Респ. Беларусь, 2021.

5. ISO 21902:2021 (en) Tourism and related services — Accessible tourism for all — Requirements and recommendations [Electronic resource] // ISO – Mode of access: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:21902:ed-1:v1:en>.

6. EN 17210:2021. Accessibility and usability of the built environment - Functional requirements [Electronic resource] // iTeh STANDARDS. – Mode of access: <https://standards.iteh.ai/catalog/standards/cen/458b7c84-e47b-479c-bc60-82e3e94a4057/en-17210-2021>.

7. Перечень туристических фирм, агроусадеб, гостиниц по областям, занимающихся обслуживанием туристов с инвалидностью [Электронный ресурс] // Министерство спорта и туризма РБ. – Режим доступа: <https://mst.by/ru/belurus-turisticheskaya.html>.

8. Национальная стратегия развития туризма в Республике Беларусь до 2035 года [Электронный ресурс] // Национальное агентство по туризму. – Режим доступа: <https://www.belarustourism.by/news/utverzhdjena-natsionalnaya-strategiya-razvitiya-turizma-v-respublike-belarus-do-2035-goda/>.

9. Государственная программа "Беларусь гостеприимная" на 2021-2025 годы [Электронный ресурс] // Министерство спорта и туризма РБ. – Режим доступа: <https://mst.by/ru/programmy/gosudarstvennaya-programma-razvitiya-turizma-v-respublike-belarus>.

10. Государственная программа «Социальная защита» на 2021 – 2025 годы [Электронный ресурс] // Министерство труда и социальной защиты РБ. – Режим доступа: http://www.mintrud.gov.by/ru/min_progs/.

Материалы Всемирной туристской организации (ЮНВТО)

1. UNWTO Recommendations on Accessible Tourism [Electronic resource] // UNWTO. – Mode of access: <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284415984>.
2. UNWTO Recommendations on Accessible Information in Tourism [Electronic resource] // UNWTO. – Mode of access: <https://webunwto.s3-eu-west-1.amazonaws.com/2019-08/recommendationsaccesstourismforallenok.pdf>.
3. UNWTO Inclusive Recovery Guide - Persons With Disabilities [Electronic resource] // UNWTO. – Mode of access: <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284422296>.
4. Reopening Tourism for Travellers with Disabilities: How to Provide Safety Without Imposing Unnecessary Obstacles [Electronic resource] // UNWTO. – Mode of access: <https://webunwto.s3-eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-08/REOPENING.pdf>
5. Manual on Accessible Tourism for All Public-private Partnerships and Good Practices [Electronic resource] // UNWTO. – Mode of access: <https://webunwto.s3-eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-04/aamanualturismoaccesibleomt-facseng.pdf>.
6. Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices. Module I: Accessible Tourism – Definition and Context [Electronic resource] // UNWTO. – Mode of access: <https://webunwto.s3-eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-04/moduleieng13022017.pdf>.
7. Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices Module V: Best Practices in Accessible Tourism Disabilities [Electronic resource] // UNWTO. – Mode of access: <https://webunwto.s3-eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-04/modulev13022017.pdf>.
8. Highlights of the 1st UNWTO Conference on Accessible Tourism in Europe [Electronic resource] // UNWTO. – Mode of access: <https://webunwto.s3-eu-west-1.amazonaws.com/2019-08/accessibilityunwtosanmarinoaccessible.pdf>.
9. Accessibility and Inclusive Tourism Development in Nature Areas – Compendium of Best Practices [Electronic resource] // UNWTO. – Mode of access: <https://www.e-unwto.org/doi/10.18111/9789284422777>.

Книги и брошюры

1. Борисенко-Клепач Н. М. Инклюзивный туризм: что, как и зачем? [Электронный ресурс] / Электронная библиотека БДУ. – Режим доступа: <http://elib.bsu.by/handle/123456789/170416>.
2. Клицунова, В. А. Туризм и отдых для всех – продвигаем всеобщую доступность / В. А. Клицунова [и др.] – Минск : Экоперспектива, 2017. – 68 с.
3. Организация инклюзивной среды в учреждениях культуры: научно-практическое пособие для сотрудников учреждений культуры [Электронный

ресурс] // Программа «INKuLtur – за инклюзию в культуре». — Режим доступа: <https://inkultur.ru/events/komanda-ekspertov-razrabotala-koncepciyu-dostupnoy-sredy-v-uchrezhdeniyah-kulturyi/>.

4. Buhalis, D. Accessible tourism: Concepts and Issues / D. Buhalis, S. Darcy. — Channel View Publications, 2011. — 336 p.

5. Лазовская, Н. А. Универсальный дизайн открытых пространств, зданий и сооружений / Н. А. Лазовская. — Минск: Ковчег, 2016. — 144 с.

6. «Ясный язык»: как сделать информацию доступной для чтения и понимания. Метод. рекомендации [Электронный ресурс] / ОО «Белорусская ассоциация помощи детям-инвалидам и молодым инвалидам». — Режим доступа: <https://lifeguide.by/yasnyj-yazyk-kak-sdelat-informacziyu-dostupnoj-dlya-chteniya-i-ponimaniya-metodicheskie-rekomendaczii/>.

Полезные сайты и онлайн-материалы

1. European Network for Accessible Tourism [Electronic resource] // ENAT. — Mode of access: <https://www.accessibletourism.org/>.

2. Руководство по доступности веб-контента (WCAG) 2.0 [Электронный ресурс] // World Wide Web Consortium. — Режим доступа: <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-ru/>.

3. Make your business accessible [Electronic resource] // VisitBritain. — Mode of access: <https://www.visitbritain.org/business-advice/make-your-business-accessible/>.

4. Инклюзивный музей [Электронный ресурс] // Проект «Инклюзивный музей». — Режим доступа: <https://in-museum.ru/>.

5. Инклюзивный туризм [Электронный ресурс] // Национальное агентство по туризму. — Режим доступа: <https://www.belarustourism.by/inklyuzivnyy-turizm/>.

6. Accessibility Guides [Electronic resource] // VisitEngland. — Mode of access: <https://www.accessibilityguides.org/>.

7. 2nd World Summit on Accessible Tourism: Destinations for all – Proceedings Of The Summit [Electronic resource] // Destinations for all. — Mode of access: <http://www.destinationsforall2018.eu/en/programme/proceedings-of-the-summit/>.

8. Accessibility training [Electronic resource] // Scandic Hotels. — Mode of access: <https://www.scandichotels.com/explore-scandic/special-needs/accessibility-training/>.

Белорусские общественные организации, работающие в сфере инвалидности и инклюзии

1. Белорусская ассоциация помощи детям-инвалидам и молодым инвалидам [Электронный ресурс] // ОО «БелАПДИиМИ». — Режим доступа: <https://lifeguide.by/>.

2. Белорусское общество глухих [Электронный ресурс] // ОО «БелОГ». – Режим доступа: <http://belog.org/>.
3. Белорусское общество инвалидов [Электронный ресурс] // ОО «БелОИ». Режим доступа: <https://beloi.by/>.
4. Белорусское товарищество инвалидов по зрению [Электронный ресурс] // ОО «БелТИЗ». – Режим доступа: <https://beltiz.by/>.
5. Республиканская ассоциация инвалидов-колясочников // ОО «РАИК». – Режим доступа: <https://raik.by/>

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Развитие инклюзивного туризма представляет собой комплексный процесс, основанный на обеспечении доступности туристической инфраструктуры, информации и услуг для людей с особыми потребностями, в том числе людей с инвалидностью, пожилых людей, семей с маленькими детьми, людей с временными проблемами здоровья и т.д.

Наиболее активно инклюзивный туризм начал развиваться в конце XX столетия, что нашло свое отражение в различных международных документах, в том числе в резолюциях Всемирной туристской организации. Существенный импульс развитию инклюзивного туризма дала Конвенция ООН о правах инвалидов 2006 года. Ратификация этой конвенции стала важным стимулом развития инклюзивного туризма и в Беларуси.

Опыт зарубежных стран – Германии, Испании, Великобритании, Австралии, США – позволяет сделать вывод, что успешное развитие инклюзивного туризма опирается на государственную поддержку, наличие большого количества информации по данной теме, обучение представителей туристического бизнеса основам доступности и инклюзии, а также учет этих аспектов при планировании развития туризма на региональном и национальном уровне.

В Беларуси инклюзивный туризм находится на начальных этапах развития. Заметная активизация данного процесса отмечается после ратификации нашей страной Конвенции ООН о правах инвалидов в 2016 году. С тех пор количество инициатив, направленных на повышение доступности белорусского туризма, постепенно увеличивается. На туристических объектах всё чаще можно встретить элементы инфраструктурной доступности, в то время как вопрос информационной доступности туристических услуг пока остается открытым.

Развитию инклюзивного туризма также содействуют разработка и внедрение стандартов доступности в этой сфере. В последние годы данная работа активно ведется как на международном уровне (в рамках системы стандартов ISO, в Европейском союзе), так и на национальном уровне. В Беларуси наиболее актуальный стандарт был принят в 2021 г. (СН 3.02.12-2020 «Среда обитания для физически ослабленных лиц - Асяроддзе пражывання для фізічна аслабленых асоб»), однако требуется его детализация для сферы туризма.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1) Accessibility Guides [Electronic resource] // VisitEngland. – Mode of access: <https://www.accessibilityguides.org/>. – Date of access: 22.11.2021.
- 2) Accessibility training [Electronic resource] // Scandic Hotels. – Mode of access: <https://www.scandichotels.com/explore-scandic/special-needs/accessibility-training/>. – Date of access: 20.11.2021.
- 3) Accessible Madrid [Electronic resource] // Madrid Official tourism website. – Mode of access: <https://www.esmadrid.com/en/accessible-madrid>. – Date of access: 10.11.2021.
- 4) Accessible tourism portal of Spain [Electronic resource] // Spain is Accessible. – Mode of access: <http://www.spainisaccessible.com>. – Date of access: 10.11.2021.
- 5) Accessible Travel [Electronic resource] // Lonely Planet Shop. – Mode of access: <https://shop.lonelyplanet.com/categories/accessible-travel>. – Date of access: 10.11.2021.
- 6) Accessible Travel Online Resources [Electronic resource] // Lonely Planet. – Mode of access: <https://shop.lonelyplanet.com/products/accessible-travel-online-resources>. – Date of access: 14.11.2021.
- 7) Alles Wissenswerte über die NatKo [Electronic resource] // NatKo. – Mode of access: <https://www.natko.de/ueber-uns/>. – Date of access: 26.11.2021.
- 8) An Assessment of Accessible Accommodation in Australia [Electronic resource] // Department of Resources, Energy and Tourism. – Mode of access: https://www.tra.gov.au/ArticleDocuments/185/PwC_DRET_Accessible_Accommodation_Final_Report_-_03102013.pdf.aspx. – Date of access: 17.11.2021.
- 9) Barcelona for accessible tourism [Electronic resource] // Turisme de Barcelona. – Mode of access: www.barcelona-access.com. – Date of access: 10.11.2021.
- 10) Buhalis, D. Accessible tourism: Concepts and Issues / D. Buhalis, S. Darcy. – Channel View Publications, 2011. – 336 p.
- 11) Can Go Everywhere [Electronic resource] // Can Go Everywhere. – Mode of access: <http://cangoeverywhere.com.au/>. – Date of access: 10.11.2021.
- 12) Categories for the VisitEngland Awards for Excellence 2021/22 [Electronic resource] // VisitBritain. – Mode of access: <https://www.visitbritain.org/business-advice/categories-visitengland-awards-excellence-202122>. – Date of access: 20.05.2021.
- 13) EN 17210:2021. Accessibility and usability of the built environment - Functional requirements [Electronic resource] // iTeh STANDARDS. – Mode of access: <https://standards.iteh.ai/catalog/standards/cen/458b7c84-e47b-479c-bc60-82e3e94a4057/en-17210-2021>. – Date of access: 20.11.2021.

- 14) ENAT Annual Report 2019 [Electronic resource] // ENAT. – Mode of access: <https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.annual-reports.2213>. – Date of access: 10.11.2021.
- 15) Entrance Passes [Electronic resource] // National Park Service. – Mode of access: <https://www.nps.gov/planyourvisit/passes.htm>. – Date of access: 14.11.2021.
- 16) European Network for Accessible Tourism [Electronic resource] // ENAT. – Mode of access: <https://www.accessibletourism.org/>. – Date of access: 25.11.2021.
- 17) Formación curricular en diseño para todas las personas [Electronic resource] // Crue Universidades Españolas. – Mode of access: <https://www.crue.org/publicacion/formacion-curricular-en-diseno-para-todas-las-personas/>. – Date of access: 10.11.2021.
- 18) Gosau, K. Association Accessible Travel – Barrierfree Destinations in Germany – a powerful alliance [Electronic resource] // Destinations for All, 2018. – Mode of access: <https://www.destinationsforall2018.eu/wp-content/uploads/2018/10/Association-Barrier-free-Destinations-in-Germany-%E2%80%93-a-powerful-alliance.pdf>. – Date of access: 08.10.2021.
- 19) ISO 21902:2021 (en) Tourism and related services — Accessible tourism for all — Requirements and recommendations [Electronic resource] // ISO. – Mode of access: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:21902:ed-1:v1:en>. – Date of access: 20.11.2021.
- 20) Leidner, R. Providing Reliable Information on the Accessibility of Tourism Products and Destinations the German Information and Labelling System Tourism For All [Electronic resource] // Destinations for all, 2018. – Mode of access: <https://www.destinationsforall2018.eu/wp-content/uploads/2018/10/Providing-Relyable-Information-on-the-Accessibility-of-Tourism-Products-and-Destinations-The-German-Information-and-Labelling-System-Tourism-For-All.pdf>. – Date of access: 26.11.2021.
- 21) Make your business accessible [Electronic resource] // VisitBritain. – Mode of access: <https://www.visitbritain.org/business-advice/make-your-business-accessible/>. – Date of access: 20.11.2021.
- 22) Mobility International USA [Electronic resource] // MIUSA. - Mode of access: www.miusa.org. – Date of access: 14.11.2021.
- 23) National Center on Accessibility [Electronic resource] // NCA. – Mode of access: <https://ncaonline.org>. – Date of access: 14.11.2021.
- 24) Nationale Kommunikationsstelle Barrierefrei im Alltag [Electronic resource] // NatKo. – Mode of access: <https://natko.de/>. – Date of access: 26.11.2021.
- 25) Observatory on Universal Accessibility in Tourism in Spain 2016 [Electronic resource] // Fundación ONCE. – Mode of access: <https://biblioteca.fundaciononce.es/publicaciones/colecciones-propias/coleccion-accesibilidad/observatory-universal-accessibility>. – Date of access: 26.11.2021.

- 26) Open Doors Organization [Electronic resource] // ODO. – Mode of access: opendoorsnfp.org. – Date of access: 16.11.2021.
- 27) Scandic accessibility standard [Electronic resource] // Scandic Hotels. – Mode of access: <https://www.scandichotels.com/explore-scandic/special-needs/accessibility-standard>. – Date of access: 10.11.2021.
- 28) Spain's official tourism website [Electronic resource] // Turespaña. – Mode of access: www.spain.info. – Date of access: 14.11.2021.
- 29) Top 10 tips on inclusive tourism 2016 [Electronic resource] // VisitBritain. – Mode of access: https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/business-hub/resources/top_10_tips_inclusive_tourism_2.pdf. – Date of access: 26.11.2021.
- 30) Travability [Electronic resource] // Travability. – Mode of access: <https://travability.travel/>. – Date of access: 13.11.2021.
- 31) Travellers with Disabilities [Electronic resource] // Lonely Planet. – Mode of access: <https://www.lonelyplanet.com/usa/narratives/practical-information/directory/travellers-with-disabilities>. – Date of access: 14.11.2021.
- 32) Understanding the opportunity for Australia in Accessible Tourism [Electronic resource] // Travability. – Mode of access: <https://travability.travel/2018/01/15/understanding-the-opportunity-for-australia-in-accessible-tourism/>. – Date of access: 10.11.2021.
- 33) UNWTO Recommendations on Accessible Information in Tourism [Electronic resource] // UNWTO. – Mode of access: <https://webunwto.s3-eu-west-1.amazonaws.com/2019-08/recommendationsaccesstourismforallenok.pdf>. – Date of access: 20.11.2021.
- 34) UNWTO Recommendations on Accessible Tourism [Electronic resource] // UNWTO. – Mode of access: <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284415984>. – Date of access: 01.11.2021.
- 35) What is "Accessible Tourism"? [Electronic resource] // European Network for Accessible Tourism. – Mode of access: <https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.faq#fi744>. – Date of access: 16.11.2021.
- 36) World Population Prospects 2019: Highlights. Ten key findings [Electronic resource] // UN Population Division of the Department of Economic and Social Affairs. – Mode of access: https://population.un.org/wpp/Publications/Files/WPP2019_10KeyFindings.pdf/. – Date of access: 10.11.2021.
- 37) Белорусская ассоциация помощи детям-инвалидам и молодым инвалидам [Электронный ресурс] // ОО «БелАПДИиМИ». – Режим доступа: <https://lifeguide.by/>. – Дата доступа: 05.11.2021.

- 38) Белорусское общество глухих [Электронный ресурс] // ОО «БелОГ». – Режим доступа: <http://belog.org/>. – Дата доступа 18.11.2021.
- 39) Белорусское товарищество инвалидов по зрению [Электронный ресурс] // ОО «БелТИЗ». – Режим доступа: <https://beltiz.by/>. – Дата доступа 18.11.2021.
- 40) Борисенко-Клепач Н. М. Инклюзивный туризм: что, как и зачем? [Электронный ресурс] / Электронная библиотека БДУ. – Режим доступа : <http://elib.bsu.by/handle/123456789/170416>. – Дата доступа : 20.11.2021.
- 41) Воложин без барьеров [Электронный ресурс] // Воложин без барьеров. – Режим доступа: <http://volozhin4all.by/>. – Дата доступа: 08.11.2021.
- 42) Воложин без барьеров: первый национальный опыт адаптации района для людей с инвалидностью / сост. А. И. Тарасенок. – Минск, 2018. – 56 с.
- 43) Выборочное обследование домашних хозяйств в целях комплексной оценки положения лиц с ограниченными возможностями [Электронный ресурс] // Национальный статистический комитет РБ. – Режим доступа: <http://www.belstat.gov.by/ofitsialnaya-statistika/makroekonomika-i-okruzhayushchaya-sreda/gendernaya-statistika-i-statistika-otdelnykh-grupp-naseleniya/statistika-otdelnykh-grupp-naseleniya/vyborochnoe-obsledovanie-domashnikh-khozyaystv-v-tselyakh-kompleksnoy-otsenki-polozheniya-lits-s-ogr/>. – Дата доступа: 14.02.2019.
- 44) Государственная программа "Беларусь гостеприимная" на 2021-2025 годы [Электронный ресурс] // Министерство спорта и туризма РБ. – Режим доступа: <https://mst.by/ru/programmy/gosudarstvennaya-programma-razvitiya-turizma-v-respublike-belarus>. – Дата доступа: 20.11.2021.
- 45) Государственная программа «Социальная защита» на 2021 – 2025 годы [Электронный ресурс] // Министерство труда и социальной защиты РБ. – Режим доступа: http://www.mintrud.gov.by/ru/min_progs/. – Дата доступа: 10.05.2021.
- 46) Доступный музей [Электронный ресурс] // Национальный художественный музей. – Режим доступа: <https://www.artmuseum.by/ru/info/inklyuzivnyie-proektyi1/>. – Дата доступа: 08.11.2021.
- 47) Инклюзивность в бизнесе — возможность, от которой выигрывают все [Электронный ресурс] // Work.ua. – Режим доступа: <https://www.work.ua/ru/articles/employer/1737/>. – Дата доступа: 08.11.2021.
- 48) Инклюзивный туризм [Электронный ресурс] // Национальное агентство по туризму. – Режим доступа: <https://www.belarustourism.by/inklyuzivnyy-turizm/>. – Дата доступа: 20.11.2021.
- 49) Инклюзивный туризм [Электронный ресурс] // Управление по образованию, спорту и туризму Воложинского райисполкома. – Режим доступа:

<https://volozhin-edu.gov.by/спорт-и-туризм/туризм/инклюзивный-туризм>. – Дата доступа: 08.11.2021.

50) Информационный бюллетень о выполнении госпрограмм в 2017 г. [Электронный ресурс] // Министерство экономики РБ. – Режим доступа: <https://www.economy.gov.by/uploads/files/gos-progr-2016-2020/Bjulleten-2017.pdf>. – Дата доступа: 16.11.2021.

51) Информация для посетителей с ограниченными возможностями здоровья [Электронный ресурс] // Музей «Замковый комплекс «Мир». – Режим доступа: https://mirzamak.by/posetitelyam/limited_capacities. – Дата доступа 15.11.2021.

52) Клицунова, В. А. Туризм и отдых для всех – продвигаем всеобщую доступность / В. А. Клицунова [и др.] – Минск : Экоперспектива, 2017. – 68 с.

53) Конвенция о правах инвалидов [Электронный ресурс] // Организация Объединённых Наций. – Режим доступа: http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/disability.shtml. – Дата доступа: 20.11.2021.

54) Национальная стратегия развития туризма в Республике Беларусь до 2035 года [Электронный ресурс] // Национальное агентство по туризму. – Режим доступа: <https://www.belarustourism.by/news/utverzhdjena-natsionalnaya-strategiya-razvitiya-turizma-v-respublike-belarus-do-2035-goda/>. – Дата доступа: 20.11.2021.

55) Национальный план действий по реализации в Республике Беларусь положений Конвенции о правах инвалидов на 2017 – 2025 годы [Электронный ресурс] // Министерство труда и социальной защиты РБ. – Режим доступа: https://mintrud.gov.by/ru/nac_plan_konvencii_o_pravach_invalidov. – Дата доступа: 20.11.2021.

56) О правах инвалидов и их социальной интеграции [Электронный ресурс] // Палата представителей Национального Собрания РБ. – Режим доступа: <http://www.house.gov.by/ru/zakony-ru/view/o-pravah-invalidov-i-ix-sotsialnoj-integratsii-771/>. – Дата доступа: 05.11.2021.

57) Перечень туристических фирм, агроусадеб, гостиниц по областям, занимающихся обслуживанием туристов с инвалидностью [Электронный ресурс] // Министерство спорта и туризма РБ. – Режим доступа: <https://mst.by/ru/belurus-turisticheskaya.html>. – Дата доступа: 20.11.2021.

58) Портной М.П. Инклюзивный туризм: особенности и проблемы развития / М.П. Портной // Материалы первой международной научно-практической конференции «Перспективы развития туризма в современных условиях: мировые тенденции и региональные контексты». – г. Минск, 28 сентября 2021 г. – Минск: А. Н. Вараксин, 2021. – с.7-14.

59) Почти 300 инфраструктурных объектов в Воложинском районе проверили на доступность для людей с инвалидностью [Электронный ресурс] //

Фонд «Интеракция». – Режим доступа: <http://eu-belarus.net/ru/news/169>. – Дата доступа: 10.04.2018.

60) Руководство по доступности веб-контента (WCAG) 2.0 [Электронный ресурс] // World Wide Web Consortium. — Режим доступа: <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-ru/>. – Дата доступа: 20.11.2021.

61) Среда обитания для физически ослабленных лиц = Асяроддзе пражывання для фізічна аслабленых асоб : СН 3.02.12-2020. – Введ. 13.11.2020. – Минск: Минстройархитектуры Респ. Беларусь, 2021.

62) Усадьба «ОС» [Электронный ресурс] // Усадьба «ОС». – Режим доступа: <http://usadba-os.by>. – Дата доступа 15.11.2021.

63) Что такое инклюзия простыми словами? [Электронный ресурс] // Специальная Олимпиада. – Режим доступа: <https://specialolympics.ru/blog/inclusion-simple-words>. – Дата доступа 10.11.2021.

64) Ясный язык. Основные положения = Зразумелая мова. Асноўныя палажэнні: СТБ 2595-2021. – Введ. 01.10.2021. – Минск: Госстандарт Респ. Беларусь, 2021.

65) Ясный язык: как сделать информацию доступной для чтения и понимания. Метод. рекомендации [Электронный ресурс] / ОО «Белорусская ассоциация помощи детям-инвалидам и молодым инвалидам». — Режим доступа: <https://lifeguide.by/yasnyj-yazyk-kak-sdelat-informacziyu-dostupnoj-dlya-chteniya-i-ponimaniya-metodicheskie-rekomendaczii/>. – Дата доступа : 20.11.2021.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. 10 КЛЮЧЕВЫХ СОВЕТОВ ПО РАЗВИТИЮ ИНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМА ОТ НАЦИОНАЛЬНОЙ ТУРИСТИЧЕСКОЙ АДМИНИСТРАЦИИ ВЕЛИКОБРИТАНИИ

- ✚ Обучить весь персонал взаимодействию с людьми с инвалидностью и убедиться, что они все знакомы с доступными услугами и оборудованием, которые имеются на туристическом объекте.
- ✚ Всегда разрешать вход с собаками-поводырями.
- ✚ Уточнять у своих клиентов, нужна ли им какая-либо помощь при эвакуации в чрезвычайных ситуациях, и фиксировать любые особые договоренности.
- ✚ Убедиться, что Ваш сайт соответствует стандартам доступности, и вся письменная коммуникация с клиентами может быть произведена в альтернативных форматах.
- ✚ Предоставить возможность клиентам с инвалидностью давать обратную связь, быстро реагируя на их комментарии.
- ✚ Предоставить парковочные места достаточных размеров.
- ✚ Использовать фотографии людей с инвалидностью в своей маркетинговой деятельности.
- ✚ Определить лидера в сфере инклюзии в организации и поощрять тех, кто продвигает идею доступности.
- ✚ Убедиться, что приспособления для вызова помощи в чрезвычайных ситуациях расположены вплоть до уровня пола и постоянно проверяются на работоспособность.
- ✚ Предоставить детальную и достоверную информацию о доступности своего объекта.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ТРЕБОВАНИЯ К СОЗДАНИЮ И АДАПТАЦИИ ТЕКСТОВ НА «ЯСНОМ ЯЗЫКЕ»

Требования к словам	 <p>WELCOME BIENVENUE ようこそ добро пожаловать</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Избегайте длинных и сложных для понимания слов в предложении. • Используйте часто употребляемые слова. • Избегайте сокращения слов и аббревиатур (БГПУ, т.д., др.). • Используйте одни и те же слова для обозначения одних и тех же явлений, объектов, действий, ситуаций. • Используйте прямую форму обращения. • Используйте по возможности активный залог вместо пассивного. • Избегайте использования частицы «не». • Избегайте по возможности использования сложных для понимания терминов и иностранных слов. Если нет возможности заменить сложные для понимания термины и слова, пишите пояснения к ним непосредственно в тексте. 	
Требования к числовой информации	
<ul style="list-style-type: none"> • Используйте арабские цифры. • Избегайте использования больших чисел и процентов, указаний на годы и века. • Прописывайте меру длины, веса полностью. 	
Требования к предложениям	
<ul style="list-style-type: none"> • Используйте короткие предложения. • Начинайте каждое предложение с новой строки. • Стройте предложение так, чтобы в нем передавалась одна мысль. • Разделяйте длинные предложения на несколько коротких. • Разделяйте предложение, которое занимает несколько строчек, в том месте, где можно сделать паузу при прочтении вслух. • По возможности используйте предложения с одним подлежащим. 	
Требования к графикам и таблицам	
<ul style="list-style-type: none"> • Если текст нужно дополнить графиками, таблицами, диаграммами, делайте их простыми, разъясняйте обозначения в них. 	
Требования к теме, заголовку текста и его содержанию	
<ul style="list-style-type: none"> • Выделяйте заголовок текста и наиболее важную информацию в нем. Вы можете сделать это с помощью следующих приемов: разместить важную информацию в начале документа; выделить важную информацию жирным начертанием (шрифтом); поместить важную информацию в рамку. 	

- Не используйте разные приемы выделения важной информации в одном тексте. Придерживайтесь только одного приема.
- Формулируйте заголовок текста кратко, отражая его ключевую идею.

Требования к объему текста, его размещению и формату страниц



- Не пишите объемные тексты. Например, книга в 100 страниц очень большая. Людям с интеллектуальными нарушениями может показаться, что они не смогут прочитать такую книгу. Ее лучше разделить на три брошюры.
- Используйте А4 или А5 форматы страниц для создания печатного текста. Такой формат наиболее доступен для чтения и фотокопирования.
- Избегайте использования дизайн-макета. Он усложняет понимание документа людьми с интеллектуальными нарушениями.
- Оставляйте большие поля со всех сторон страницы. Не менее 2 см от каждого края.
- Нумеруйте страницы в документе. Лучше всего проставлять номера внизу страницы.
- Размещайте минимальное количество текста на одной странице.
- Выравнивайте текст по левому краю.
- Не выделяйте первую строку части текста отступом красной строки.
- Выравнивайте первую строку каждого нового абзаца точно так же, как и остальные строки.
- Делите весь текст на небольшие части по смыслу.
- Делайте промежутки между абзацами.
- Отделяйте каждую смысловую часть интервалом от 6 до 8 пунктов.
- По возможности избегайте размещения информации в столбцах.

Требования к шрифтам и начертаниям



- Используйте шрифт с простым начертанием, без засечек и украшений.
- Избегайте использования шрифтов, в которых буквы расположены близко друг к другу.
- Никогда не используйте нестандартные шрифты.
- Лучше всего использовать следующие шрифты: Arial, Calibri, Tahoma.
- Используйте в тексте только один вид шрифта.
- Используйте размер шрифта печатного текста не менее 14 пунктов.
- Используйте размер шрифта печатного текста в мультимедийных презентациях не менее 30 пунктов.
- Не используйте курсивное начертание.
- Используйте подчеркивание только при крайней необходимости.
- Не выделяйте в предложении слова разным цветом.

Требования к графическим изображениям



- В качестве графических изображений Вы можете использовать фотографии, цветные картинки, черно-белые пиктограммы, другие изображения.

- Графические изображения к текстам могут быть: взяты с сайтов с бесплатным хранилищем изображений, например, Dreamstime, FreeDigitalPhotos, IM Free и другие; созданы в специальных программах, например, Picto Selector; созданы профессиональными художниками и/или фотографами по заказу специалистов, создающих тексты на «ясном языке»; созданы экспертами-оценщиками совместно со специалистами.
- Используйте графические изображения к тексту, которые понятны людям с интеллектуальными нарушениями. Для этого графические изображения к текстам должны быть протестированы экспертами-оценщиками. Помните, что подобранные специалистом графические изображения к тексту не всегда будут выбраны экспертами-оценщиками. В связи с этим подбирайте к каждой смысловой части текста несколько разных по стилю графических изображений. Задача эксперта-оценщика – выбрать понятное для него изображение.
- Учитывайте ряд специфических требований, которые предъявляются к графическим изображениям, сопровождающим текст. Текст и графическое изображение всегда должны соответствовать друг другу. Одному графическому изображению должна соответствовать одна смысловая часть текста или одно предложение. Недопустимо, чтобы предложения с разным содержанием были напротив одного и того же графического изображения. Графические изображения в тексте должны быть одного стиля, формы, размера.
- Графические изображения должны быть максимально иконичными. Иконичность – это степень визуальной соотнесенности изображения с предметом, объектом, явлением, услугой, которое оно обозначает.
- Графические изображения не должны быть сложными для восприятия. Так, для некоторых людей с интеллектуальными нарушениями наиболее доступными являются изображения с минимальным количеством штрихов, в одной цветовой гамме, без фоновых элементов. К таким изображениям относятся пиктограммы. Для других людей более доступными являются изображения, на которых максимально детализировано то, что они обозначают. К ним относятся фотографии, картинные символы.
- Помните о том, что для некоторых людей более доступными являются графические изображения, на которых отражено максимальное противопоставление изображаемой фигуры (объекта, действия) и фона.
- Не используйте детские изображения, если текст предназначен для взрослых людей. Избегайте неопределенности в графическом изображении. Для каждого понятия должно быть свое изображение.
- Кроме учета предпочтений людей с интеллектуальными нарушениями в выборе графического изображения ориентируйтесь на содержание текста, стиль, в котором он написан. Например, если вы создаете план эвакуации на «ясном языке», используйте международные символы.
- Если в тексте одно и то же слово повторяется несколько раз, используйте одно и то же графическое изображение. Для размещения текста и графического изображения придерживайтесь двух основных вариантов. **Первый вариант:** текст расположен слева, графическое изображение справа. **Второй вариант:** графическое изображение расположено слева, текст находится справа. Вы можете использовать менее популярные варианты размещения текста и графических изображений: текст над изображением, текст под изображением. Необходимо придерживаться только одного варианта размещения текста и графического изображения в документе.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3. СТАНДАРТ ДОСТУПНОСТИ СЕТИ ОТЕЛЕЙ SCANDIC

№	Потребности/ожидания гостей	Обязательное требование	При реконструкции и строительстве новых зданий	Комментарии
Парковка и вход				
1	Парковка для людей с инвалидностью, не менее 2 мест с минимальной шириной 3,6 м каждая	X		Если есть парковка (возле входа)
2	Доступная парковка должна быть четко обозначена символом инвалидности	X		
3	Дополнительный указатель возле парковочных мест «Если Вам необходима помощь, пожалуйста, позвоните на рецепцию по телефону XXXX»	X		
4	Четко обозначенный и освещенный доступный для людей на инвалидной коляске маршрут от парковки до входа в здание	X		Доступно для людей на инвалидной коляске
5	Пандусы на перепадах высоты с максимальным уклоном 1:12 на главном входе в отель и от/к парковке.	X		
6	Контрастная маркировка в начале и в конце лестницы	X		
7	Входная дверь на главном входе имеет минимальную ширину в свету 800 мм	X		
8	Низкий или полное отсутствие порогов у входной двери для обеспечения лёгкого доступа для людей на колясках.	X		
9	Работающий в ночное время звонок, доступный для людей на инвалидных колясках, освещенный и обозначенный соответствующим символом	X		Высота 1200 мм
10	Входная дверь оснащена автоматической кнопкой открытия дверей на максимальной высоте 1200 мм	X		Если двери не являются полностью автоматическими.
11	Контрастная маркировка на автоматической кнопке открытия дверей.	X		
12	Четко обозначенные указатели к доступному входу, если он находится не возле главного входа в здание/отель.	X		

13	Рекомендуемое расстояние от парковки до доступного входа не более 25 м		X	
14	Контрастная маркировка необходима при наличии системы открывания дверей с электроприводом.	X		
Рецепция (стойка регистрации)				
15	Как минимум 2 держателя для трости на рецепции	X		
16	Места для сидения и столы располагаются возле стойки регистрации	X		
17	Индукционная петля находится на рецепции и обозначена соответствующим символом	X		
18	Вибрирующий будильник/пожарная сигнализация, которую можно взять на рецепции и символ, обозначающий его наличие.	X		Четкий знак на рецепции
19	Ковер от входа до рецепции имеет отличный от пола цвет, либо есть направляющая линия	X		
20	Направляющая линия должна вести от входа до рецепции, если рецепция находится не при входе в здание.		X	
21	Часть стойки регистрации должна быть адаптирована для гостей на инвалидной коляске.		X	
Фойе (лобби)				
22	Доступная электрическая розетка для зарядки электрических инвалидных колясок отмечена символом.		X	Высота 1200 мм
23	В магазине проходы шириной не менее 800 мм. Продукты можно достать людям на инвалидной коляске.	X		
24	Свободный проход между стойкой регистрации и лифтом (для инвалидов колясок).	X		
25	Инвалидное кресло можно взять напрокат.		X	
Компьютер для гостей				
26	Минимум одно место, оборудованное для людей, пользующихся инвалидной коляской.	X		
Лифты				
27	Четко указано направление к лифту, доступному для людей на инвалидной коляске.	X		Если не все лифты доступны.
28	Кнопка для открытия дверей (если двери не автоматические).		X	
29	Кнопка вызова лифта и панель кнопок внутри лифта должны быть доступны людям на инвалидной коляске.	X		

30	Кнопки лифта и кнопочные панели должны быть обозначены шрифтом Брайля. Тактильные кнопки в каждом лифте и на каждом этаже.		X	
31	Голосовые объявления для каждого этажа, звуковое оповещение о том, будет лифт подниматься или спускаться.		X	
32	В отеле должен быть хотя бы один лифт с минимальной шириной двери 800 мм.	X		
33	Зеркало внутри лифта напротив дверей лифта, чтобы можно было видеть, когда двери открываются/закрываются людям на инвалидной коляске.		X	
Главная лестница (и лестницы между этажами)				
34	Первая и последняя ступени четко обозначены другим цветом.	X		Этажи и лестничные площадки.
35	Поручни есть с обеих сторон лестницы (если ширина лестницы превышает 105 см).	X		
36	Поручни сверху и внизу лестницы должны выступать на 300 мм с каждой стороны до начала лестницы.		X	
37	Поручни должны быть контрастного цвета по отношению к окружающему оформлению.		X	
38	Каменные или бетонные лестницы необходимо обеспечить нескользкой поверхностью по краям ступеней.		X	
Гардероб				
39	Некоторые вешалки/крючки должны быть доступны для людей на инвалидной коляске (на высоте 1200 мм).	X		
Коридоры и проходы				
40	Ширина коридоров должна быть не менее 1300 мм.	X		
41	В других внутренних помещениях должно быть свободное пространство не менее 800 мм.		X	Между стеной и колонной
Конференц-зал				
42	Дверные проемы должны быть не менее 800 мм.		X	
43	Конференц-залы без коврового покрытия (твердый пол) - 50% помещений.		X	
44	К телефонам должен быть доступ для людей на инвалидной коляске.	X		
45	Вешалки или крючки для верхней одежды должны быть доступны людям на инвалидной коляске, высота 1200 мм.		X	

46	Индукционная петля, которую можно взять напрокат для встреч.	X		
47	Постоянные индукционные петли во всех больших конференц-залах (<50 человек, при театральной рассадке).		X	
48	Символ, указывающий на то, что есть индукционная петля для конференций и встреч.	X		
49	Нижний край доски для записей должен быть расположен не выше 1200 мм.	X		
Зрительный зал				
50	Сцена должна быть доступна для людей на инвалидной коляске.	X		Максимальный уклон пандуса <1:12
51	При наличии подиума должен быть альтернативный вариант, доступный для людей на коляске.		X	
52	Место для инвалидных колясок в зале с удобным доступом.	X		
53	Отсутствие порога или низкий порог, приспособленный для легкого доступа людей на инвалидных колясках.		X	
Места для проведения перерывов во встречах				
54	Места для сидения должны быть доступны за пределами конференц-залов.	X		
Места питания, рестораны				
55	Высота буфетных стоек должна быть 850 – 900 мм.		X	
56	Стекло, фарфор и столовые приборы должны быть доступны людям на инвалидной коляске.	X		
57	На завтраке должен быть специальный хлеб для людей с непереносимостью глютена и лактозы.	X		
Гостевые туалеты - доступные туалеты				
58	Указатели, обозначающие где расположены доступные туалеты.	X		
59	Ширина двери в свету не менее 800 мм.	X		Рекомендуется 900 мм
60	Поручень с внутренней стороны двери, под ручкой.	X		
61	Замок с ручкой.		X	
62	Отсутствие порога либо низкий порог, обеспечивающий доступ для людей на инвалидных колясках.	X		
63	Аварийная сигнализация.	X		В соответствии с Руководством по безопасности и защите Scandic.

64	Зеркало над умывальником должно быть на высоте, доступной для людей на инвалидной коляске.	X		
65	Зеркало в полный рост на стене.		X	
66	Контрастная маркировка за унитазом.		X	
67	Урна для бумаг, которая вешается на стену, может быть открыта людьми на инвалидной коляске.	X		
Умывальники				
68	Минимальная высота умывальника 780 мм.	X		
69	Пустая поверхность, непосредственно примыкающая к умывальнику/унитазу.		X	
70	Под умывальником должно быть достаточно пространства для инвалидной коляски.	X		
71	Однорычажные смесители	X		
72	Доступный дозатор мыла, которым можно воспользоваться человеку на инвалидной коляске.	X		
73	Полотенца для рук расположены на высоте, удобной для людей на инвалидной коляске.	X		
74	К вешалкам/крючкам можно дотянуться человеку на инвалидной коляске, высота 1200 мм и 1600 мм.	X		
75	Держатель для трости (1 шт.) на высоте 1200 мм.		X	
Туалеты				
76	Откидные поручни.	X		
77	Держатель для туалетной бумаги на поручне и на стене.	X		
Указатели направления движения				
78	Четко обозначены контрастными цветами.	X		
79	Расположены на высоте 1400 - 1600 мм.		X	
Спальные места в доступных номерах				
80	До телефона можно дотянуться от кровати.	X		
81	Пульт дистанционного управления телевизором находится на прикроватной тумбочке.	X		
82	Кровать регулируется по высоте по спинке и ножкам.		X	
83	Дополнительная электрическая розетка для электрических кроватей на стене под изголовьем.		X	
84	Рекомендуемая общая высота кровати 550 мм, включая матрас.	X		
85	С одной стороны кровати не менее 800 мм свободного пространства.	X		

86	Свободное пространство минимум 900 мм с одной стороны кровати.		X	Разделено 50/50 справа и слева от кровати.
87	Выключение освещения доступно человеку, пользующемуся инвалидной коляской.	X		
Другие параметры доступных номеров				
88	Все номера для людей с инвалидностью должны иметь дверь, ведущую в соседнюю комнату.		X	
89	Два глазка в двери, один на обычной высоте и один на высоте 1200 мм.	X		
90	Электрическая кнопка для открытия двери (если этого требует закон соответствующей страны).		X	
91	Контрастная маркировка на электрической кнопке для открытия двери.	X		
92	Если есть электрическая кнопка для открытия двери, она должна быть отмечена контрастным цветом.	X		
93	Ширина в свету входной двери в комнату не менее 800 мм.	X		
94	Шкаф должен быть доступен человеку, пользующемуся инвалидной коляской.	X		
95	Полка для шапки/пальто расположена на высоте 1200 мм.	X		
96	Высота гардеробной полки позволяет воспользоваться ею человеку на инвалидной коляске.	X		
97	Все выключатели освещения должны быть доступны людям на инвалидной коляске.		X	
98	Должна быть возможность включения/выключения торшера для людей на инвалидной коляске.	X		
99	Письменный стол доступен для людей на инвалидной коляске.	X		
100	Стол закреплен на стене.		X	
101	Электрическая розетка у стола доступна для людей на инвалидной коляске.		X	
102	Шкаф-купе с раздвижными дверцами или без дверей.		X	
103	Визуальная пожарная сигнализация.		X	
104	Комнатный термостат размещен так, чтобы до него можно было достать с инвалидной коляски, высота 1200 мм.		X	
Ванная в доступном номере				
105	Ширина двери в ванную в свету не менее 800 мм.	X		

106	Поручень на внутренней стороне двери, под ручкой или раздвижная дверь.	X		
107	Отсутствие порога либо низкий порог, обеспечивающий доступ для людей на инвалидных колясках.	X		
108	Аварийная сигнализация.	X		В соответствии с Руководством по безопасности и защите Scandic.
109	Минимальная высота умывальника 780 мм.	X		
110	Под умывальником должно быть достаточно пространства для инвалидной коляски.	X		
111	Однорычажные смесители.	X		
112	Доступный дозатор мыла, которым можно воспользоваться человеку на инвалидной коляске.	X		
113	Полотенца расположены на высоте, удобной для людей на инвалидной коляске.	X		
114	К вешалкам/крючкам можно дотянуться человеку на инвалидной коляске, высота 1200 мм и 1600 мм.	X		
115	Зеркало над умывальником должно быть на высоте, доступной для людей на инвалидной коляске.	X		
116	Если есть косметическое зеркало, оно должно быть доступно для людей на инвалидной коляске.	X		
117	Фен расположен на высоте, доступной для людей на инвалидной коляске.	X		
Душ				
118	Доступен для людей на инвалидной коляске.	X		
119	Термостатический смеситель.	X		
120	Один держатель геля для душа/шампуня расположен на высоте, доступной для людей на инвалидной коляске.	X		
121	Пустое пространство (максимальная высота 1200 мм) для шампуня и т.д.	X		
122	Имеется стул для душа.	X		
123	Стул для душа со спинкой и подлокотниками обязателен при покупке нового оборудования.		X	
124	Полотенца расположены на высоте, доступной для людей на инвалидной коляске.	X		
125	Крючки должны быть расположены на двух уровнях.	X		
126	По прибытии гостей душевая лейка должна быть размещена на самом низком уровне.	X		
127	Душевая лейка расположена на высоте не выше 1200 мм.		X	

128	Штора для душа или стеклянная душевая перегородка.	X		В зависимости от размеров помещения
129	Стеклянная перегородка для душа.		X	Устанавливается в недавно построенных отелях, при ремонте или реконструкции, где позволяют размеры.
130	В душевой должны быть предусмотрены поручни/ручки.		X	
Туалет				
131	Откидные поручни.	X		
132	Складные и регулируемые по высоте и съемные поручни с обеих сторон.		X	
133	Держатель туалетной бумаги на поручне и на стене.	X		
134	Контрастная маркировка за унитазом.		X	
135	Урна для бумаг, которая вешается на стену, может быть открыта людьми на инвалидной коляске.		x	