

УДК 339.48

DOI: 10.26456/2219-1453/2024.1.129–141

## **РАЗВИТИЕ ИНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМА В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ НА ОСНОВЕ ЭКОСИСТЕМНОГО СОТРУДНИЧЕСТВА СТЕЙКХОЛДЕРОВ ТУРИСТСКОЙ ОТРАСЛИ**

**Н.П. Вашкевич, С.Е. Барькин**

ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого», г. Санкт-Петербург

Цель исследования заключается в выявлении препятствий для развития инклюзивного туризма в Российской Федерации и в разработке инструментов для их устранения. Показано, что существующие препятствия связаны с исторически сложившейся ориентацией туристской отрасли на обслуживание массовых потребителей. Показано, что устранение этих препятствий возможно на основе экосистемного взаимодействия участников отрасли туризма. Описаны те задачи, которые должны быть решены различными участниками экосистемы инклюзивного туризма для устранения существующих проблем. Особая роль в функционировании экосистемы инклюзивного туризма принадлежит государству, которое может выступать в качестве ее координатора. Показано, что необходимо обеспечить не только физическую, но и экономическую доступность туристских услуг для лиц с особыми потребностями

***Ключевые слова:** инклюзивный туризм, экосистема, отрасль туризма, лица с особыми потребностями.*

Развитие инклюзивного туризма (далее ИТ) является важной частью обеспечения доступа всех категорий населения к необходимым для них товарам и услугам независимо от их возраста, состояния здоровья, пола, расы [3, 9, 16, 23] и т. д. Это соответствует целям устойчивого развития ООН [27] и происходящей ESG-трансформации экономики [13, 33], а также ценностям современного общества, для которого большое значение имеет равноправие всех его членов и учет потребностей всех социальных групп (что необходимо учитывать при разработке и продвижении туристских продуктов [11]). При этом переход к ИТ связан с необходимостью глубоких изменений существующей модели функционирования туристской отрасли. Для проведения этих изменений требуется, с одной стороны, заинтересованность всех стейкхолдеров туристского бизнеса, а с другой стороны – выделение ресурсов (величина которых может быть значительной, и при этом их предоставление также может потребоваться от всех стейкхолдеров). В силу этого большое значение имеет понимание тех препятствий, с которыми может столкнуться переход к инклюзивному туризму, так как природа и масштаб этих препятствий будут обуславливать состав инструментов для их устранения и величину необходимых для этого затрат.

Отметим, что для России проблема развития ИТ стоит особенно остро. Как указывает В.С. Плотникова [24], доля этого вида туризма в

общем объеме потребления туристских услуг в нашей стране составляет только 0,5 % по сравнению с 11 % в европейских странах (в Германии, по данным А.Г. Трубилина, этот показатель доходит до 53 % [30]).

Кроме того, потребность в развитии инклюзивного туризма связана и с последствиями боевых действий, в которые в настоящее время вовлечена Россия и которые могут привести к росту числа лиц с особыми потребностями, для которых необходимо обеспечить достойные условия жизни, в т. ч. и путем создания доступа к туристским услугам.

Необходимо внести важное терминологическое уточнение. В России условия предоставления туристских услуг для данной категории потребителей определяются ГОСТ 32613-2014 [7], где используются такие понятия, как лица с особыми физическими возможностями, инвалиды и маломобильные группы населения. Однако в мировой практике инклюзивного туризма в целом сложилось представление о том, что его потребителями являются не только перечисленные категории населения, но и все группы лиц, для которых в силу временных или постоянных ограничений (не обязательно связанных с состоянием здоровья) доступ к массовым туристским услугам затруднен [3]. По этой причине предпочтительным обозначением для потребителей услуг инклюзивного туризма является термин «лица с особыми потребностями». Именно этот термин мы будем использовать в рамках данной работы. Отметим, что альтернативой для него может быть термин «люди с ограниченными возможностями» [9], поскольку он не содержит привязки к физическому состоянию этой категории потребителей (в отличие от термина «лица с особыми физическими возможностями», используемого в ГОСТ 32613-2014 [7]). Тем не менее, в условиях современной тенденции к уважительному и равному отношению ко всем группам лиц использование термина «лица с ограниченными возможностями» нам представляется менее желательным, поскольку он подчеркивает наличие у этих людей отклонений от того, что считается нормой, и сам по себе в силу этого ведет к эксклюзии. Термин «лица с особыми потребностями» с этой точки зрения более удобен.

Цель данного исследования заключается в выявлении основных проблем, которые затрудняют переход к инклюзивному туризму в Российской Федерации, и разработке рекомендаций по их решению на основе сотрудничества ключевых участников отрасли ИТ. Для выявления этих проблем нами использован метод описательного обзора источников по теме ИТ.

Часть предварительных результатов данного исследования была представлена на VIII Всероссийской научно-практической конференции с международным участием «Экономика, управление, право, социальная сфера: актуальные проблемы и векторы развития» (Северный (Арктический) федеральный университет, г. Архангельск, 15-16 декабря 2023 г.).

Прежде всего, необходимо указать на малый объем предложения инклюзивных туристских продуктов на рынке [25, 28]. Это связано со следующими причинами:

1. Недостаточный уровень развития безбарьерной среды. Пока ей преимущественно охвачены только крупные города России (что в целом

соответствует сложившимся в нашей стране региональным диспропорциям в развитии сферы туризма и гостеприимства [8], в частности, на Москву и Санкт-Петербург по состоянию на 2020 г. приходилось порядка 70 % совокупного номерного фонда [21]). В регионах (в т. ч. и в основных туристских центрах) она представлена в значительно меньшей степени. Это ведет к сложностям при разработке инклюзивных туров [28]. При этом если государство предпринимает значительные усилия для развития доступной среды в нашей стране, остальные участники отрасли туризма проявляют в этой сфере значительно меньшую активность. Кроме того, нередко уже существующая инфраструктура на отдельных туристских объектах, предназначенная для людей с особыми потребностями (ЛОП), демонтируется или используется не по назначению из-за ее недостаточной экономической эффективности и низкой востребованности [31] (например, просторные туалеты для колясочников в гостиницах могут использоваться в качестве дополнительных складских помещений). В результате при возникновении потребности в этой инфраструктуре она не может быть оперативно использована для обслуживания ЛОП. В отдельных случаях, как показывает В.С. Плотникова [24], доступная среда существует стихийно (например, если ресторан арендует одноэтажное помещение с удобным входом – это помещение было построено так по требованию владельца, а не в интересах ЛОП), а не силу целенаправленной деятельности игрока туристского рынка по ее формированию. Если же стихийная доступность для ЛОП отсутствует, то, скорее всего, предприятия не будут инвестировать в ее обеспечение;

2. Недостаточный уровень инклюзивных компетенций у игроков туристского рынка, в силу чего у них отсутствует заинтересованность в разработке и продвижении инклюзивных туристских продуктов и услуг. Эта нехватка проявляется как на уровне компаний (которые не знают, как разрабатывать, продвигать и предоставлять инклюзивные туристские продукты и услуги), так и на уровне персонала (который зачастую не только не владеет навыками удовлетворения специфических запросов ЛОП, но и равнодушно или даже недоброжелательно относится к этой категории потребителей);

3. Опасения туристских компаний относительно того, что массовые туристы будут негативно относиться к потреблению туристских услуг совместно с ЛОП (поскольку присутствие ЛОП в туристской группе может создавать для массовых туристов психологический дискомфорт, снижать уровень удовлетворения от туристских услуг и требовать дополнительных затрат ресурсов со стороны провайдеров туристских услуг и поставщиков туристских продуктов), и не желающих из-за этого выходить на рынок ИТ. Эти опасения являются следствием сложившегося в обществе и все еще сохраняющегося (хотя и постепенно утрачивающего свои позиции) отношения к ЛОП;

4. Разработка и организация инклюзивных туров требует значительных затрат и характеризуется высокой сложностью, и при этом не является высокомаржинальным видом деятельности [28]. В силу этого

туристские компании, ориентированные на массового потребителя, не заинтересованы в создании данных продуктов (доступная среда нередко формируется только провайдерами туристских услуг и поставщиками туристских продуктов, работающими в верхнем ценовом сегменте). Кроме того, этот фактор препятствует выходу на рынок специализированных туристских компаний, ориентированных исключительно на услуги ИТ [28], поскольку, как уже было сказано выше, доходность это вида деятельности сравнительно невелика.

Еще одной проблемой для развития ИТ является высокая стоимость инклюзивных туристских продуктов и услуг, делающая их недоступными для значительной части людей с особыми потребностями – инвалидов и других маломобильных групп населения [28]. Недостаток денежных средств на оплату туристских поездок был указан 24 % ЛОП в 2016 г. в качестве причины отказа от приобретения туристских продуктов и услуг [29]. Эта проблема связана, во-первых, с высокими затратами на разработку данных продуктов (в силу чего, в частности, их зачастую предлагают только операторы, работающие в более высоких ценовых сегментах, тогда как у массовых провайдеров такие продукты отсутствуют [31]), и, во-вторых, с наличием среди ЛОП множества разнородных сегментов со своими специфическими запросами, требующими создания профильных туристских продуктов для сравнительно узкой аудитории (что затрудняет получение экономии на масштабе). Также необходимо учитывать более низкий, по сравнению со средним по стране, уровень доходов ЛОП [29].

Очевидно, что эта проблема во многом обуславливает низкий уровень развития безбарьерной среды и недостаточный объем предложения инклюзивных туристических продуктов. Компаниям не имеет смысла инвестировать в создание безбарьерной среды и в разработку и продвижение инклюзивных продуктов, поскольку соответствующие затраты могут не окупиться из-за низкого платежеспособного спроса. Это означает, что государству недостаточно принимать меры по обеспечению физической доступности туристских продуктов и услуг – необходимо также обеспечить их экономическую доступность [17] (причем не только за счет предоставления государственных субсидий [15], но и путем привлечения ресурсов общества, например, при участии благотворительных организаций).

Эта проблема усиливается за счет того, что в текущей экономической ситуации растет стоимость массовых туристических продуктов, при этом платежеспособность массовых потребителей сокращается [19, 26]. Из-за этого рынок массового туризма не может служить в качестве источника перекрестного субсидирования для туристских компаний, заинтересованных в развитии инклюзивных туристских продуктов и услуг.

ЛОП могут сталкиваться с проблемами при поиске информации об инклюзивных туристских продуктах [30]. Веб-сайты как основной источник информации не всегда адаптированы к их потребностям (важно отметить, что это относится и к сайтам государственных структур, отвечающих за развитие туризма) [22]. Кроме того, информация о доступных туристских

продуктах и сервисах не всегда выделяется специально (ее может быть необходимо искать при помощи поисковых инструментов) [34]. При этом сама информация о продуктах и сервисах не всегда достоверна (нередки ситуации, когда, например, в отеле, разместившем информацию о наличии в нем номеров и инфраструктуры, адаптированных под специфические запросы ЛОП, такие номера и инфраструктура на самом деле отсутствуют) [28]. Отметим, что практика размещения недостоверной информации имеет место не только в нашей стране, но и за рубежом. Недостаточный уровень доступности информации, очевидно, влияет на возможность приобретения ЛОП туристских продуктов, тогда как недостоверная информация ведет к снижению доверия ЛОП и к росту их опасений, связанных с возможностью участия в инклюзивных турах. Однако недостоверность информации не обязательно связана с недобросовестностью компании: в России в настоящее время отсутствуют единые законодательно установленные требования по обеспечению доступной среды, в силу чего каждый оператор реализует ее в соответствии со своими представлениями о ней, что может стать причиной ее несовпадения с ожиданиями ЛОП [31, 32]. Эта проблема также носит общемировой характер: провайдеры туристских услуг нередко ограничиваются созданием безбарьерной среды (доступной для колясочников), декларируя при этом, что они обеспечили инклюзивность своих услуг в целом (при этом очевидно, что потребности колясочников и потребности людей с проблемами со зрением или слухом принципиально различаются и требуют разных инструментов для их удовлетворения [12]).

Отметим, что опасения ЛОП в целом являются значимым фактором, препятствующим их участию в потреблении туристских продуктов и услуг. К числу причин, которые ведут к возникновению таких опасений, относятся, помимо упомянутой выше недостоверной информации:

1. Изоляционная модель обслуживания людей с особыми потребностями [4]. При использовании такого подхода для предоставления туристских услуг данной категории потребителей для них создаются свои туристские продукты и сервисы, изолированные от туристских продуктов и сервисов, предназначенных для массовой аудитории. В этом случае, при формальном предоставлении туристских услуг ЛОП, инклюзивный подход по отношению к ним не реализуется. Фактически они продолжают исключаться из числа «нормальных» потребителей, что противоречит базовым принципам ИТ [3, 23]. Это заставляет ЛОП остро чувствовать свою «ненормальность» по отношению к массовым потребителям, что вызывает у них отрицательные эмоции и существенно снижает ту ценность, которую они могут получить от потребления туристского продукта;

2. Несовершенство нормативно-правовой базы, направленной на защиту ЛОП при потреблении туристских услуг, но на практике не учитывающей их человеческое достоинство (например, необходимость предъявлять документы, подтверждающие их состояние здоровья, т. е. дополнительно демонстрировать свое положение в качестве ЛОП и подтверждать свое право на получение соответствующих услуг). При этом с точки зрения сотрудников организаций, предоставляющих туристские

услуги, первоочередное значение имеет не реальное соблюдение интересов ЛОП, а формальное выполнение требований инструкций по организации обслуживания ЛОП, что на практике создает неудобства для потребителей услуг ИТ. В работе [2] описывается следующая показательная ситуация, имеющая место в Москве (т. е. в том городе России, который формально характеризуется высоким уровнем развития доступной среды): в соответствии с ГОСТ Р 50844-95 «Автобусы для перевозки инвалидов. Общие технические требования» в автобусе предусматривается пространство только для одного инвалидного кресла, однако при этом явный запрет на перевозку более одного пассажира, использующего такие кресла, отсутствуют<sup>1</sup>. Тем не менее, водители автобусов, ссылаясь на то, что руководство им делает замечания за перевозку более одного пассажира-инвалида (формально такие замечания можно объяснить заботой о комфорте ЛОП), отказываются сажать других представителей маломобильных групп населения, если в салоне уже присутствует один пассажир с инвалидной коляской. В результате пассажиры, относящиеся к данной категории, не могут путешествовать в общественном транспорте вместе и вынуждены ждать другой автобус (зачастую – при плохой погоде). Очевидно, что такое формальное следование правилам на практике представляет собой пренебрежение реальными интересами ЛОП (которые чаще всего предпочли бы разместиться в салоне транспортного средства с меньшим комфортом, но при этом не ждать на остановке следующий автобус). Уважение к человеческому достоинству и учет реальных запросов ЛОП, а не формальных требований, является необходимым элементом продуктов и сервисов, ориентированных на ЛОП;

3. Низкий уровень инклюзивных компетенций персонала туристских компаний и организаций, не готовых с пониманием относиться к специфическим запросам ЛОП и зачастую не умеющих взаимодействовать с ними (и, более того, реагирующих на них с раздражением) [2, 35]. В результате потребление туристских услуг зачастую является для этих потребителей стрессовой ситуацией. Приведенный выше пример с размещением в автобусе также служит подтверждением низкого уровня инклюзивных компетенций работников транспорта, которым проще выполнить формальные требования своего работодателя, чем проявить заботу о данной категории потребителей.

Выполненный нами обзор проблем развития ИТ показывает, что деятельность по его продвижению должна быть направлена как на создание заинтересованности туристских компаний в предоставлении соответствующих услуг, так и на устранение опасений ЛОП, связанных с

---

<sup>1</sup> Хотя формально эта ситуация относится к общественному транспорту, а не к туризму, мы считаем возможным привести в нашей работе этот пример. Прежде всего, в ходе туристических поездок люди нередко пользуются общественным транспортом, т. е. он обслуживает не только местных жителей, но и приезжих, в т. ч. и потребителей услуг инклюзивного туризма. Кроме того, она наглядно показывает противоречие между формальным и реальным уважением запросов маломобильных групп населения.

потреблением услуг ИТ. Фактически это означает, что простого создания безбарьерной среды и разработки и продвижения туристских продуктов и сервисов, учитывающих специфические запросы ЛОП, недостаточно для развития ИТ. Наряду с формированием безбарьерной среды необходимо также обеспечивать комфортную и равноправную атмосферу потребления туристских услуг, а также их экономическую доступность. Без выполнения этого условия предложение туристских продуктов и сервисов для ЛОП будет носить исключительно формальный характер, а сами эти продукты и сервисы не будут соответствовать критериям инклюзивного туризма.

Очевидно, что эти проблемы могут быть устранены только на основе сотрудничества всех стейкхолдеров рынка туристских услуг, что, в соответствии с текущими тенденциями эволюции экономических и организационных систем [6, 10, 14, 18, 20, 36], предполагает формирование экосистемы инклюзивного туризма (табл. 1).

Таблица 1

Деятельность участников экосистемы инклюзивного туризма по устранению препятствий для развития инклюзивного туризма в Российской Федерации

Проблема	Участник экосистемы инклюзивного туризма, обеспечивающий ее решения	Деятельность участника экосистемы инклюзивного туризма по решению проблемы
Недостаточный уровень развития безбарьерной среды	Государство	- Введение законодательно установленных стандартизированных требований к безбарьерной среде при предоставлении туристских услуг; - Контроль соблюдения этих требований другими участниками экосистемы инклюзивного туризма; - Инвестиции в создание безбарьерной среды общего пользования
	Провайдеры туристских услуг	Выполнение нормативных требований по формированию безбарьерной среды
	Поставщики туристских продуктов	
	Адаптеры	Содействие провайдерам туристских услуг и поставщикам туристских услуг в формировании безбарьерной среды
	Неправительственные организации	- Содействие государству в разработке требований к безбарьерной среде; - Общественный контроль выполнения участниками экосистемы инклюзивного туризма нормативных требований к безбарьерной среде
Недостаточный уровень инклюзивных компетенций у	Государство	- Разработка единых нормативных требований к уровню инклюзивных компетенций у компаний отрасли туризма;

Проблема	Участник экосистемы инклюзивного туризма, обеспечивающий ее решения	Деятельность участника экосистемы инклюзивного туризма по решению проблемы
участников рынка туризма		- Контроль выполнения данных требований
	Провайдеры туристских услуг	Выполнение требований государства к уровню инклюзивных компетенций
	Поставщики туристских продуктов	
	Образовательные организации	Формирование инклюзивных компетенций у компаний отрасли туризма и их персонала
	Неправительственные организации	- Содействие государству в разработке требований к составу и уровню инклюзивных компетенций в отрасли туризма; - Общественный контроль выполнения требований к инклюзивным компетенциям
Опасения участников рынка туризма относительно возможностей совместного потребления услуг массовыми потребителями и лицами с особыми потребностями	Государство	Разъяснительная деятельность по продвижению инклюзивных ценностей в обществе
	Неправительственные организации	
Высокая стоимость разработки инклюзивных туристских продуктов и услуг	Государство	- Содействие (в т. ч. финансовое) компаниям отрасли туризма по разработке и продвижению инклюзивных туристских продуктов и услуг; - Предоставление поддержки (в т. ч. финансовой) лицам с особыми потребностями
	Неправительственные организации	
	Провайдеры туристских услуг	Обеспечение экономической доступности инклюзивных туристских продуктов и услуг в рамках корпоративной социальной ответственности
	Поставщики туристских продуктов	
	Адаптеры	

Как показывает табл. 1, характер мероприятий, реализуемых разными участниками экосистемы инклюзивного туризма (ЭИТ) по устранению препятствий для ее развития, во многом совпадает. Это соответствует предложенному авторами в работе [5] представлению о составе стейкхолдеров ЭИТ и указывает на необходимость их сотрудничества для создания условия для развития инклюзивного туризма в Российской Федерации. Данные табл. 1 свидетельствуют о том, что роль

государства в устранении препятствий для развития ИТ исключительно высока, что позволяет сделать вывод о том, что государство может взять на себя функции оператора этой экосистемы (вероятно, на основе модели государственно-частного партнерства, которая в существующей литературе рекомендуется в качестве оптимального формата объединения государственных и частных ресурсов для развития туристской отрасли [1, 9]).

Авторские выводы:

- несмотря на высокую социальную потребность в развитии инклюзивного туризма в нашей стране, в настоящее время существует ряд препятствий, которые не позволяют в достаточной степени обеспечить доступность туристских продуктов и услуг для лиц с особыми потребностями. Эти препятствия носят не только инфраструктурный (связанный с недостаточным уровнем развития доступной среды), но и экономический характер (обусловленный высокими затратами на создание и продвижение инклюзивных туристических продуктов и услуг в сочетании со сравнительно низкой платежеспособностью лиц с особыми потребностями);

- эти препятствия связаны со сложившейся в отрасли туризма ориентацией на преимущественное обслуживание массовых потребителей;

- устранение этих препятствий требует совместной деятельности всех участников отрасли инклюзивного туризма, что, в свою очередь, ставит вопрос о выборе наиболее эффективной модели выстраивания их взаимодействия. По мнению авторов, оптимальной моделью для организации такого взаимодействия может быть экосистема инклюзивного туризма, координатором которой будет выступать государство;

- важное значение имеет совершенствование нормативных требований в сфере инклюзивного туризма. В частности, желательно расширить состав потребителей услуг инклюзивного туризма (по сравнению с используемыми в настоящее время категориями «лица с особыми физическими возможностями», «инвалиды» и «маломобильные группы населения») и включить в него все группы людей, которые в силу каких-либо причин имеют сложности с доступом к массовым туристским услугам (и использовать термин «лица с особыми потребностями»). Кроме того, следует установить требования, выполнение которых необходимо для того, что провайдер туристских услуг мог быть признан соответствующим условиям инклюзивного туризма (возможно, было бы целесообразно построить своего рода градацию инклюзивности для участников рынка туризма). Это повысило бы прозрачность провайдеров и потребителей услуг инклюзивного туризма, и сделало бы доступ лиц с особыми потребностями к необходимым им сервисам более комфортным.

### **Список литературы**

1. Беденко Н.Н. Государственно-частное партнерство в туризме на территории присутствия: перспективные модели / Н.Н. Беденко, А.Л. Досаева, Л.Е. Мошкова // Вестник Тверского государственного университета. Серия: Экономика и управление. 2013. № 20. С. 20–26. – EDN RXNLMN.

2. Бессчетнова О.В. Общественный транспорт глазами лиц с инвалидностью: агрессивная среда VS инклюзия / О.В. Бессчетнова, Д.А. Матвеев // Человек. Общество. Инклюзия. 2023. Т. 14. № 1(53). С. 8–16. – EDN BORLOF.
3. Борисенко-Клепач Н.М. Инклюзивный туризм: что, как и зачем? Минск: Офис по правам людей с инвалидностью, 2016. 23 с.
4. Вашкевич Н.П. Псевдо-инклюзивность как угроза для развития инклюзивного туризма в Российской Федерации // Актуальные проблемы и перспективы развития экономики, Симферополь - Гурзуф, 12–14 октября 2023 года. Симферополь: ИП Зуева Т. В., 2023. С. 111–113. – EDN SVKVEI.
5. Вашкевич Н.П. Проблемы обеспечения экономической эффективности участников экосистемы инклюзивного туризма / Н.П. Вашкевич, С.Е. Барыкин // Экономический вектор. 2023. № 4(35). С. 91–96. – DOI 10.36807/2411-7269-2023-4-35-91-96. – EDN ZDDZOD.
6. Гамидуллаева Л.А. Методические подходы к управлению развитием отраслевых экосистем (на примере туристской индустрии) / Л.А. Гамидуллаева, А.Г. Финогеев // *π-Economy*. 2023. Т. 16. № 2. С. 7–23. – DOI 10.18721/JE.16201. – EDN PLTWMN.
7. ГОСТ 32613-2014. Межгосударственный стандарт. Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования. Доступно онлайн по адресу: <https://docs.cntd.ru/document/1200110999>. Дата обращения: 04.03.2024.
8. Долматеня Ю.В. Межрегиональные сравнения уровня развития инфраструктуры туризма субъектов Российской Федерации / Ю.В. Долматеня, А.В. Кучумов, Чайковская А.В. // Вестник Тверского государственного университета. Серия: Экономика и управление. 2018. № 3. С. 162–169. – EDN YARULJ.
9. Досаева А.Л. Туризм для людей с ограниченными возможностями / А.Л. Досаева, О.А. Мичкова // Вестник Тверского государственного университета. Серия: Экономика и управление. 2016. № 4. С. 150–154. – EDN XHUETL.
10. Клейнер Г.Б. Экономика экосистем: шаг в будущее // Экономическое возрождение России. 2019. № 1(59). С. 40–45. – EDN YYIULJ.
11. Котляров И.Д. Четырехуровневая модель конкуренции // Маркетинг и маркетинговые исследования. 2017. № 4. С. 244–254. – EDN YMNMKW.
12. Кропотова Н.Е. Доступность музеев Санкт-Петербурга для глухих и слабослышащих людей / Н.Е. Кропотова, Э.Р. Кутыева // Инновационные проекты в области предпринимательства, образования, экологии, спорта и туризма: Материалы докладов участников XVI Международной конференции молодых ученых, Санкт-Петербург, 23 ноября 2016 года / Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена; Институт экономики и управления. – Санкт-Петербург: Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена, 2016. С. 158–161. – EDN XWMEQH.
13. Курочкина А.А. Проблема внедрения и развития ESG-стратегии в российском туризме / А.А. Курочкина, А.Е. Карманова // Гуманитарные и социально-экономические науки. 2023. № 6(133). С. 110–113. – DOI 10.18522/1997-2377-2023-133-6-110-113. – EDN CUVVZM.
14. Левченко К.К. Методический подход к формированию цифровой экосистемы адаптивного управления туризмом // Сервис в России и за рубежом. 2023. Т. 17. № 1(103). С. 5–14. – DOI 10.5281/zenodo.7787176. – EDN AGCNDD.

15. Лукьянова Е.П. Меры государственной поддержки предприятий в сфере туризма в условиях санкций 2022 года и перспективы развития внутреннего туризма / Е.П. Лукьянова, М.Л. Макаревич // Эволюция государства и права: проблемы и перспективы: сборник научных трудов 4-й Международной научной конференции, Курск, 24 марта 2022 года. Том 2. – Курск: Юго-Западный государственный университет, 2022. С. 230–232. – EDN PQKLQV.
16. Матвеева А.С. Правовые гарантии соблюдения прав туристов - лиц с ограниченными возможностями здоровья: теория и практика / А.С. Матвеева, В.Ю. Новикова, М.Л. Макаревич // Национальные приоритеты России. 2023. № 2(49). С. 69–76. – EDN BKNTRA.
17. Митяшин Г.Ю. Продовольственная безопасность: формы и институты обеспечения // Теоретическая экономика. 2023. № 3(99). С. 104–116. – DOI 10.52957/22213260\_2023\_3\_104. – EDN QMSREE.
18. Морозов М.М. Инфраструктурное обеспечение цифровой экосистемы туристских и гостиничных услуг // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. 2023. Т. 9, № 2. С. 24–31. – DOI 10.18413/2408-9346-2023-9-2-0-2. – EDN FAONVA.
19. Мустафина А.В. Современные проблемы развития туризма и индустрии гостеприимства в Санкт-Петербурге / А.В. Мустафина, О.Е. Пирогова // Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии. – 2022. № 3(53). С. 35–40. – EDN UNLMDK.
20. Нечаева М.Л. Формирование экосистемы как драйвер устойчивого развития сельского хозяйства // Вестник НГИЭИ. 2023. № 1(140). С. 44–56. – EDN IPFPUI.
21. Пирогова О.Е. Моделирование рынка сферы гостеприимства на основе прогнозирования номерных тарифов / О.Е. Пирогова, А.Н. Емельянов // Международный научный журнал. 2020. № 2. С. 19–23. – DOI 10.34286/1995-4638-2020-71-2-19-23. – EDN JKVRKN.
22. Пирогова О.Е. Веб-доступность в туристическом секторе: анализ туристического портала Санкт-Петербурга / О.Е. Пирогова, А.В. Мустафина // Наука и бизнес: пути развития. 2022. № 3(129). С. 168–171. – EDN IGIOJG.
23. Пирогова О.Е. Инклюзивный туризм: понятие и сущность / О.Е. Пирогова, А.В. Мустафина, А.Э. Гамидова // Управленческое консультирование. – 2023. № 6(174). С. 81–89. – DOI 10.22394/1726-1139-2023-6-81-89. – EDN LDZOHF.
24. Плотникова В.С. Развитие инклюзивного туризма в Сортавальском районе Республики Карелия / В.С. Плотникова, О.Д. Афонина, М.И. Максимов // Сервис в России и за рубежом. 2023. Т. 17. № 6(108). С. 84–95. – DOI 10.5281/zenodo.10436926. – EDN OPPTAW.
25. Проблемы развития инклюзивного туризма / А.И. Сеселкин, А. С. Махов, В.Д. Чепик [и др.] // Ученые записки университета им. П.Ф. Лесгафта. – 2015. № 11(129). С. 241–246. – DOI 10.5930/issn.1994-4683.2015.11.129.p241-246. – EDN VCZERZ.
26. Рыбкин П. Экономные и любопытные // Эксперт, 30.11.2023. Доступно онлайн по адресу: <https://expert.ru/puteshestviya/ekonomnye-i-lyubopytnye> / Дата обращения: 23.12.2023.
27. Стратегия ООН по инклюзии людей с инвалидностью // Официальный сайт ООН, 2019. Доступно онлайн по адресу: <https://www.un.org/ru/content/disabilitystrategy/> Дата обращения: 21.12.2023.
28. Стрельникова М.А. Современное состояние рынка инклюзивного туризма в России / М.А. Стрельникова // Интеграция туризма в экономическую систему

- региона: перспективы и барьеры : Материалы III Международной научно-практической конференции, Орёл, 28-29 мая 2021 года. Орёл: Орловский государственный университет имени И.С. Тургенева, 2021. С. 371–376. – EDN USCKKP.
29. Темякова Т. В. Состояние рынка инклюзивного туризма в России / Т.В. Темякова // Научно-методический электронный журнал "Концепт". 2017. № Т44. С. 69–70. – EDN ZQMTAH.
  30. Трубилин А.Г. Инклюзивный туризм - особенности и перспективы его развития в России / А.Г. Трубилин // Новое слово в науке: стратегии развития : Сборник материалов V Международной научно-практической конференции, Чебоксары, 18 июня 2018 года / Редколлегия: О.Н. Широков [и др.]. – Чебоксары: Общество с ограниченной ответственностью "Центр научного сотрудничества "Интерактив плюс", 2018. С. 277–280. – EDN USXOGB.
  31. Ханбабаева З.М. Проблемы обеспечения инклюзивного туризма средствами размещения / З.М. Ханбабаева, В.В. Дайтов // Сервис в России и за рубежом. 2020. Т. 14. № 2(89). С. 31–43. – DOI 10.24411/1995-042X-2020-10203. – EDN JBU1YQ.
  32. Харева В.А. Оценка соответствия рынка гостиничных услуг ожиданиям потребителей (на примере республики Карелия) / В.А. Харева // Международный научный журнал. 2018. № 5–6. С. 18–28. – EDN VSWWCZ.
  33. Шелейко В.А. Основные подходы к формированию ESG политики в туризме / В.А. Шелейко, А.А. Курочкина // Инновационный потенциал цифровой экономики: состояние и направления развития : сборник научных статей 2-й Международной научно-практической конференции, Курск, 20-21 октября 2022 года. – Курск: Юго-Западный государственный университет, 2022. С. 282–287. – EDN UQVBWS.
  34. Якименко М.В. Обзор современного состояния и перспективы развития инклюзивного туризма в России: формирование комплексного представления / М.В. Якименко, О.З. Русева // Сервис в России и за рубежом. 2021. Т. 15. № 3(95). С. 27–36. –DOI 10.24412/1995-042X-2021-3-27-36. – EDN ZHTFYG.
  35. Adam I. Accommodators or non-accommodators? A typology of hotel frontline employees' attitude towards guests with disabilities // International Journal of Hospitality Management. – 2019. – V. 82. – P. 22-31.
  36. Barykin S.Y., Kapustina I.V., Kirillova T.V., Yadykin V.K., Konnikov Y.A. Economics of Digital Ecosystems // Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity. – 2020. – V. 6. – No 4. – P. 124. DOI: <https://doi.org/10.3390/joitmc6040124>

*Об авторах:*

ВАШКЕВИЧ Наталья Петровна – соискатель Высшей школы сервиса и торговли, ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный политехнический университет Петра Великого» (19525, г. Санкт-Петербург, ул. Политехническая, д. 29), e-mail: [natali.vashkevich@internet.ru](mailto:natali.vashkevich@internet.ru), ORCID 0009-0006-7998-3127, Spin-код: 7027-1697

БАРЫКИН Сергей Евгеньевич – доктор экономических наук, доцент, профессор Высшей школы сервиса и торговли, ФГАОУ ВО

«Санкт-Петербургский государственный политехнический университет Петра Великого», (19525, г. Санкт-Петербург, ул. Политехническая, д. 29), e-mail: [sbe@list.ru](mailto:sbe@list.ru), ORCID 0000-0002-9048-009X, Spin-код: 9382-2074

## **DEVELOPMENT OF INCLUSIVE TOURISM IN THE RUSSIAN FEDERATION ON THE BASIS OF ECOSYSTEM COOPERATION OF STAKEHOLDERS OF TOURISM INDUSTRY**

**N.P. Vashkevich, S.E. Barykin**

FSAEI HE “Peter the Great St. Petersburg Polytechnic University”, St. Petersburg

The goal of the present research is to identify obstacles to the development of inclusive tourism in the Russian Federation and to develop tools to eliminate them. It is demonstrated that the existing problems are associated with the traditional orientation of the tourism industry towards mass consumers. It is shown that the elimination of these obstacles is possible on the basis of ecosystem cooperation between participants in the tourism industry. The tasks that must be solved by various participants of the inclusive tourism ecosystem to eliminate existing problems are described. The state plays an important role in the inclusive tourism ecosystem belongs to the state and can act as its coordinator. It is shown that it is necessary to ensure not only physical accessibility, but also economic affordability of tourism services for people with special needs

**Keywords:** *inclusive tourism, ecosystem, tourism industry, people with special needs.*

### *About the authors:*

VASHKEVICH Natal'ja Petrovna – Ph.D. Student, Graduate School of Service and Trade, FSAEI HE “St. Petersburg State Polytechnic University Peter the Great” (19525, St. Petersburg, Polytechnic St., 29), e-mail: [natali.vashkevich@internet.ru](mailto:natali.vashkevich@internet.ru)

BARYKIN Sergej Evgen'evich – Dr.Sc. (Economics), Associate Professor, Professor, Graduate School of Service and Trade, FSAEI HE “St. Petersburg State Polytechnic University Peter the Great” (19525, St. Petersburg, Polytechnic St., 29), e-mail: [sbe@list.ru](mailto:sbe@list.ru)

Статья поступила в редакцию 12.01.2024 г.

Статья подписана в печать 20.03.2024 г.