

УДК 379.85

РОЛЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ИНКЛЮЗИВНОМ ТУРИЗМЕ

Чернушкин Артём Вячеславович,

студент 2 курса магистратуры

Российский государственный социальный университет,

artem-396@ya.ru

Аннотация

Статья рассматривает значимую роль информационных технологий в развитии инклюзивного туризма как способа обеспечения доступности туристических услуг для людей с ограниченными возможностями. В условиях стремительного технологического прогресса информационные технологии становятся основным инструментом, способствующим преодолению барьеров, связанных с физическими и социальными ограничениями. В статье анализируются современные решения, такие как мобильные приложения, платформы для онлайн-бронирования, виртуальные экскурсии и адаптированные сайты, которые помогают создать инклюзивную среду для всех категорий туристов. Также рассматриваются примеры успешной реализации таких технологий на практике и их влияние на клиентов и туристическую индустрию в целом.

Ключевые слова: инклюзивный туризм, информационные технологии, доступность, люди с ограниченными возможностями, мобильные приложения, онлайн-бронирование, виртуальные экскурсии.

THE ROLE OF INFORMATION TECHNOLOGY IN INCLUSIVE TOURISM

Chernushkin Artem Vyacheslavovich,

student,

Russian State Social University

ABSTRACT

The article examines the significant role of information technology in the development of inclusive tourism as a way to ensure accessibility of tourist services for people with disabilities. In the context of rapid technological progress, information technology is becoming the main tool for overcoming barriers related to physical and social constraints. The article analyzes modern solutions such as mobile applications, online booking platforms, virtual excursions and adapted websites that help create an inclusive environment for all categories of tourists. Examples of successful implementation of such technologies in practice and their impact on customers and the tourism industry as a whole are also considered.

Keywords: inclusive tourism, information technology, accessibility, people with disabilities, mobile applications, online booking, virtual excursions.

Инклюзивный туризм – это концепция, которая стремится обеспечить равный доступ к туристическим услугам и опытам для всех людей, независимо от их физических возможностей или ограничений. Эта идея основывается на важном принципе: путешествия и отдых должны быть доступны каждому, независимо от особенностей здоровья. В современном мире, где стремление к разнообразию и инклюзии становится все более очевидным, инклюзивный туризм переосмысливает традиционные подходы, приглашая к участию в путешествиях людей с ограниченными возможностями.

Цель данной статьи – исследовать роль информационных технологий в инклюзивном туризме. Особое внимание уделяется тому, как современные технологии могут улучшить доступность туристических услуг, помочь в формировании положительного опыта у людей с ограниченными возможностями и способствовать созданию более инклюзивной инфраструктуры в туристической сфере.

Изучение возможностей интеграции культурного туризма для людей с ограниченными возможностями здоровья потребовало обращения к исследованиям вопросов инклюзии, которые были рассмотрены в современных гуманитарных теориях (Л. Бинсвангер, Х. Блум, Ф.Г. Гиддингс, Э. Дюркгейм, Т. Лукман, Э. Фромм и другие). Эти исследования обосновывают идеи толерантности и взаимопонимания в отношении различий в человеческом обществе.

Проблемам интеграции людей с физическими недостатками посвящены работы Н.Г. Гадириной, Г.М. Иващенко, Л.М. Ким, Э.К. Наберушкиной, В.Н. Смирновой-Ярской и других. Значительный вклад в разработку обеспечения безбарьерной среды для инвалидов как одного из ключевых направлений интеграции внесли исследования М.М. Айшервуда, Т.Е. Большовой, Л.Н. Индолева, Ю.В. Колосова, Е.Г. Леонтьевой, А.В. Мартыненко, П.Д. Павленка, Л.П. Храпылиной, В.А. Цветкова, Л.Н. Чижиновой, Н.Н. Якимовой и других.

Инклюзивный туризм представляет собой концепцию, которая нацелена на создание доступной и комфортной туристической среды для всех, включая людей с ограниченными возможностями. Основной целью инклюзивного туризма является обеспечение равного доступа к туристическим услугам и объектам, что способствует не только социальному включению, но и культурному обмену. Такой подход предполагает не только физическую доступность, но и создание условий, способствующих полноценному участию всех групп людей в туристической жизни.

Тем не менее, несмотря на усилия по внедрению инклюзивного туризма, люди с ограниченными возможностями продолжают сталкиваться с рядом серьезных проблем в туристической сфере. К числу основных трудностей можно отнести недостаточную доступность инфраструктуры, такую как отели, транспорт, достопримечательности и развлекательные заведения. Часто отсутствует необходимая информация о доступных маршрутах и услугах, что делает планирование путешествий затруднительным. Эти препятствия не только ограничивают возможности для путешествий, но и негативно сказываются на качестве жизни людей с ОВЗ.

Важно отметить, что обеспеченность доступности является критически важным аспектом для устойчивого развития туризма. Инклюзивный подход не только усиливает социальную справедливость, но и способствует созданию новых бизнес-инициатив и увеличению числа туристов, что в свою очередь может положительно сказаться на экономике регионов. Таким образом, доступный туризм может привести к созданию более целостной и разнообразной туристической среды, стимулируя её развитие на благо всех участников.

Важным инструментом в развитии инклюзивного туризма стали информационные технологии. Современное состояние технологий в туристической индустрии демонстрирует значительный рост: появляются новые онлайн-платформы, мобильные приложения и сервисы, которые помогают туристам с различными потребностями находить информацию, бронировать услуги и оценивать доступность различных объектов. Технологии позволяют собирать и анализировать данные, предоставляя пользователям возможность выбирать маршруты на основе их индивидуальных возможностей и предпочтений.

Роль технологий в формировании туристического опыта трудно переоценить. Современные инструменты помогают не только упростить процесс планирования путешествий, но и сделать его более персонализированным. Например, виртуальные экскурсии и дополненная реальность позволяют людям с ограниченными возможностями здоровья заранее узнавать об объектах, которые они хотят посетить, определять, насколько эти места доступны и интересны для них. Такие технологии открывают новые горизонты для услуг и расширяют возможности для путешествий.

Цифровизация также оказывает существенное влияние на доступность услуг. Создание онлайн-ресурсов, где собрана информация о доступных маршрутах и объектах, необходимость в которых продиктована актуальными потребностями людей с ОВЗ, позволяет значительно упростить их путешествие. Внедрение технологий помогает повысить уровень осведомленности как самих туристов, так и операторов туризма, что в итоге может привести к улучшению качества предоставляемых услуг и большей инклюзии в туристической среде [5].

Приведем ряд примеров применения цифровых сервисов в области внутреннего и международного инклюзивного туризма. В данной сфере технологии «блокчейн» находят применение в таких сервисах, как LockChain, который помогает избежать посредников и снижает стоимость туристических услуг; TravelChain, который позволяет выбирать лучшие предложения и дает рекомендации по оптимальному распределению бюджета во время поездки; а также WindingTree, который упрощает процесс выбора подходящих услуг и снижает их цену [6].

Особого внимания заслуживает цифровое проектирование туристической инфраструктуры для людей с ограниченными возможностями на охраняемых ландшафтных территориях. Например, в польском национальном парке «Столовые горы» с 2021 года реализуется программа, которая гарантирует доступность природных ресурсов для туристов с инвалидностью. В этом парке была создана доступная тропа, проходящая через торфяные болота. Этот маршрут представляет собой широкий деревянный настил с поручнями и ровной поверхностью, что облегчает передвижение для людей на инвалидных креслах-колясках [7].

В Казани, столице Республики Татарстан, с 2018 года реализуется проект «Мобильный гид», который доступен на пяти языках для путешественников с ограниченными физическими возможностями. Возле основных достопримечательностей города установлены информационные стенды с QR-кодами, сканируя которые, пользователи могут прослушать аудиогид о значимых местах, событиях и людях, оставивших след в истории города. Для улучшения качества обслуживания в аэропортах, а также в сетевых отелях, таких как Best Western и Marriott, внедряются автоматизированные процессы с использованием технологии Robotic Process Automation [4].

Рассмотрим деятельность разных участников экосистемы, направленных на решение существующих проблем на рынке туристических предложений для людей с ограниченными физическими возможностями. Для удобства визуального восприятия – данные представлены в виде таблицы.

Таблица 1 - Деятельность участников экосистемы инклюзивного туризма по устранению препятствий для развития инклюзивного туризма в Российской Федерации

Проблема	Участник экосистемы инклюзивного туризма	Деятельность участника экосистемы
Недостаточный уровень развития безбарьерной среды	Государство	Введение стандартов для безбарьерной среды
		Контроль соблюдения этих требований
		Инвестиции в создание безбарьерной среды
	Провайдеры туристских услуг	Выполнение нормативных требований по формированию безбарьерной среды
	Поставщики туристских продуктов	Адаптация продукции для создания безбарьерной среды.
	Адаптеры	Содействие в формировании безбарьерной среды
		Неправительственные организации
	Общественный контроль соблюдения норм	
Недостаточный уровень инклюзивных компетенций участников рынка туризма	Государство	Разработка единых нормативных требований к уровню инклюзивных компетенций
		Контроль выполнения данных требований
	Провайдеры туристских услуг	Выполнение установленных требований
	Поставщики туристских продуктов	Соответствие требованиям уровня инклюзивных компетенций
	Образовательные организации	Формирование инклюзивных компетенций у компаний и их персонала
	Неправительственные организации	Содействие в разработке требований к компетенциям
		Общественный контроль соблюдения компетенций
Опасения участников рынка туризма	Государство	Разъяснительная деятельность по

Проблема	Участник экосистемы инклюзивного туризма	Деятельность участника экосистемы
относительно совместного потребления услуг [1]		продвижению инклюзивных ценностей
	Неправительственные организации	Реализация просветительских программ и кампаний
Высокая стоимость разработки инклюзивных туристских продуктов и услуг [2]	Государство	Содействие (в т. ч. финансовое) в разработке инклюзивных продуктов
		Поддержка лиц с особыми потребностями
	Неправительственные организации	Участие в программах по снижению стоимости
	Провайдеры туристских услуг	Обеспечение доступности инклюзивных продуктов и услуг в рамках социальной ответственности

Информационные технологии играют ключевую роль в развитии инклюзивного туризма, существенно изменяя подходы к организации путешествий для людей с ограниченными возможностями. Современные технологии не только повышают доступность туристических услуг, но и способствуют созданию комфортной и безопасной среды, в которой могут отдыхать все, независимо от физических возможностей.

Одним из наиболее значительных аспектов влияния информационных технологий на инклюзивный туризм является возможность персонализации услуг. Разнообразные приложения и онлайн-ресурсы предлагают пользователям доступ к информации о доступных маршрутах, отелях, кафе и достопримечательностях с учетом их специфических потребностей. Например, через специализированные платформы путешественники могут заранее ознакомиться с уровнем доступности тех или иных объектов, что значительно упрощает процесс планирования поездок [3].

Кроме того, информационные технологии обеспечивают более эффективную коммуникацию между туристами и поставщиками услуг. Пользователи могут оставлять отзывы, задавать вопросы и получать обратную связь в режиме реального времени. Это создает атмосферу доверия и позволяет улучшать качество предлагаемых услуг на основании реальных отзывов. Участники экосистемы инклюзивного туризма получают реальную возможность адаптировать свои предложения в соответствии с запросами клиентов и создавать более комфортные условия для всех категорий путешественников.

Не менее важным является использование информационных технологий для обучения и повышения осведомленности о проблемах инклюзивного туризма. Онлайн-курсы, вебинары и материалы, доступные в сети, помогают сотрудникам туристической отрасли углубить свои знания о потребностях людей с ограниченными возможностями. Это, в свою очередь, способствует созданию более дружелюбной и понимающей среды для гостей.

Список литературы:

1. Гамидуллаева Л.А. Методические подходы к управлению развитием отраслевых экосистем (на примере туристской индустрии) / Л.А. Гамидуллаева, А.Г. Финогеев // *п-Economy*. 2023. Т. 16. № 2. С. 7–23. – DOI 10.18721/JE.16201. – EDN PLTWMN.
2. Досаева А.Л. Туризм для людей с ограниченными возможностями / А.Л. Досаева, О.А. Мичкова // *Вестник Тверского государственного университета. Серия: Экономика и управление*. 2021. № 4. С. 150–154. – EDN XHUETL.
3. Курочкина А.А. Проблема внедрения и развития ESG-стратегии в российском туризме / А.А. Курочкина, А.Е. Карманова // *Гуманитарные и социальноэкономические науки*. 2023. № 6(133). С. 110–113. – DOI 10.18522/1997-2377-2023-133-6-110-113. – EDN CUVVZM.
4. Мозалев А.И., Крючкова Е.М., Мухоморова И.В. [и др.]. Опыт социальных проектов ответственного туризма в России // *Серия конференций IOB: Наука о Земле и окружающей среде*. – Томск: Изд-во Физического института РАН, 2018.
5. Павельев И. Г., Поддубная Т. Н., Заднепровская Е. Л., Минченко В. Г. ЦИФРОВОЙ СЕРВИС КАК ДРАЙВЕР ПРОДВИЖЕНИЯ УСЛУГ ГОСТЕПРИИМСТВА В ИНКЛЮЗИВНОМ ТУРИЗМЕ // *Компетентность*. 2022. №4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovoy-servis-kak-drayver-prodvizheniya-uslug-gostepriimstva-v-inklyuzivnom-turizme> (дата обращения: 25.12.2024).
6. Пастухова А.В. Цифровые технологии как драйвер развития предприятий индустрии туризма в России (accessible tourism) // *Российские регионы: взгляд в будущее*. – 2021. – Т. 2; <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovyetehnologii-kak-drayver-razvitiyapredpriyatiy-industrii-turizma-v-rossii-accessibletourism> (дата обращения: 25.12.2024).
7. Isa S. M., Ismail H. N., Fuza Z. I. M. Elderly and heritage tourism: A review // *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*. – 2021. – Vol. 447; https://www.researchgate.net/publication/339692350_Elderly_and_heritage_tourism_A_review (дата обращения: 25.12.2024).

References:

1. Gamidullaeva L.A. Methodological approaches to managing the development of industry ecosystems (on the example of the tourism industry) / L.A. Gamidullaeva, A.G. Finogeev // *п-Economy*. 2023. Vol. 16. No. 2. Pp. 7–23. – DOI 10.18721/JE.16201. – EDN PLTWMN.
2. Dosayeva A.L. Tourism for people with disabilities / A.L. Dosayeva, O.A. Michkova // *Bulletin of Tver State University. Series: Economics and Management*. 2021. No. 4. Pp. 150–154. – EDN XHUETL.
3. Kurochkina A.A. The problem of implementation and development of ESG strategy in Russian tourism / A.A. Kurochkina, A.E. Karmanova // *Humanities and socio-economic sciences*. 2023. No. 6(133). P. 110–113. – DOI 10.18522/1997-2377-2023-133-6-110-113. – EDN CUVVZM.
4. Mozalev A.I., Kryuchkova E.M., Mukhomorova I.V. [et al.]. Experience of social projects of responsible tourism in Russia // *IOB Conference Series: Earth and Environmental Science*.

- Tomsk: Publishing house of the Physical Institute of the Russian Academy of Sciences, 2018.
5. Pavelyev I. G., Poddubnaya T. N., Zadneprovskaya E. L., Minchenko V. G. DIGITAL SERVICE AS A DRIVER FOR PROMOTING HOSPITALITY SERVICES IN INCLUSIVE TOURISM // Competence. 2022. No. 4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovoy-servis-kak-drayver-prodvizheniya-uslug-gostepriimstva-v-inklyuzivnom-turizme> (date of access: 25.12.2024).
 6. Pastukhova A. V. Digital technologies as a driver for the development of tourism industry enterprises in Russia (accessible tourism) // Russian regions: a look into the future. – 2021. – Т. 2; <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovyetehnologii-kak-drayver-razvitiyapredpriyatiy-industrii-turizma-v-rossii-accessibletourism> (date of access: 25.12.2024).
 7. Isa S. M., Ismail H. N., Fuza Z. I. M. Elderly and heritage tourism: A review // IOP Conference Series: Earth and Environmental Science. - 2021. - Vol. 447; https://www.researchgate.net/publication/339692350_Elderly_and_heritage_tourism_A_review (date of access: 25.12.2024).