

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования

**«Дальневосточный федеральный университет»**

---

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

Кошевой Сергей Николаевич

**АНАЛИЗ ТУРИСТСКОГО ПОТЕНЦИАЛА Г. ВЛАДИВОСТОКА ДЛЯ  
ЛЮДЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ**

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**

по образовательной программе подготовки по направлению  
43.03.02 «Туризм»

Профиль подготовки: «Технология и организация туроператорских и  
турагентских услуг»  
Очной формы обучения

г. Владивосток  
2018

Автор работы \_\_\_\_\_  
(подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 г.

Консультант (если имеется)

\_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (Ф.И.О)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 г.

Руководитель ВКР \_\_\_\_\_  
(должность, ученое звание)

\_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (Ф.И.О)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 г.

Назначен рецензент \_\_\_\_\_  
(ученое звание)

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество)

Защищена в ГЭК с оценкой \_\_\_\_\_

Секретарь ГЭК (для ВКР)

\_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (Ф.И.О)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 г.

«Допустить к защите»

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(ученое звание)

\_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (Ф.И.О)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 г.

**ЗАВЕРЯЮ**

Е.Б. Гаффорова / \_\_\_\_\_ /  
Подпись

Директор Школы экономики и менеджмента  
Директор/ наименование структурного подразделения

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.

**В материалах данной выпускной квалификационной работы не содержатся сведения, составляющие государственную тайну, и сведения, подлежащие экспортному контролю.**

Е.А. Тюрина / \_\_\_\_\_ /  
Подпись

Заместитель директора по науке и инновациям  
Школы экономики и менеджмента  
Уполномоченный по экспортному контролю

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.

Дальневосточный федеральный университет  
(ДВФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

Кафедра сервиса и туризма

ЗАДАНИЕ

на выпускную квалификационную работу

*студенту (ке) Кошевому Сергею Николаевичу*  
*группы Б1407*

(фамилия, имя, отчество)

на тему Анализ туристского потенциала г. Владивостока для людей с ограниченными возможностями

Вопросы, подлежащие разработке (исследованию): изучить теоретические основы понятия туристский потенциал, изучить международный и национальный опыт оказания туристско-экскурсионных услуг людям с ограниченными возможностями, провести факторный анализ туристского потенциала г. Владивостока для людей с ограниченными возможностями, провести

маркетинговые исследования и составить SWOT-анализ туристского потенциала для людей с ограниченными возможностями, предложить рекомендации по разработке туристско-экскурсионных услуг для людей с ограниченными возможностями.

Основные источники информации и прочее, используемые для разработки темы  
Базой аналитической работы являются нормативно-правовые документы, государственные стандарты, статистические данные, личные наблюдения в сфере туризма при прохождении преддипломной практики, учебные издания и исследования таких авторов как: Зализняк Е.А.,

Мирошниченко О.В., Прудский В.Т. и др. А также иностранные статьи и журналы.

Срок представления работы « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

Дата выдачи задания « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

Руководитель ВКР \_\_\_\_\_  
(должность, уч. звание) (подпись) (и.о.ф)

Задание получил \_\_\_\_\_  
(подпись) (и.о.ф)

## Аннотация

Выпускная квалификационная работа содержит 80 листов, 9 рисунков, 15 таблиц, 62 источника, 5 приложений. Включает в себя разделы: введение, теоретические основы понятия туристского потенциала, анализ туристского потенциала рынка туруслуг г. Владивостока, факторный анализ туристского потенциала г. Владивостока для лиц с ограниченными возможностями, рекомендации по разработке туристско-экскурсионных услуг для людей с ограниченными возможностями в г. Владивосток, заключение и список использованных источников.

Объектом исследований является туристский потенциал. Предметом исследования в выпускной квалификационной работе является оценка факторов, влияющих на туристский потенциал для людей с ограниченными возможностями. Основной целью выпускной квалификационной работы является разработка рекомендаций по использованию туристского потенциала г. Владивостока для людей с ограниченными возможностями. На данный момент Владивосток имеет огромный, нереализованный туристский потенциал для людей с ограниченными возможностями, для того, чтобы полностью реализовать туристский потенциал для данной категории туристов, следует предложить рекомендации по разработке туристско-экскурсионных услуг для людей с ограниченными возможностями в г. Владивосток.

Задачами ВКР являются: анализ рынка туристских услуг Владивостока, дать оценку ресурсному обеспечению для развития туристских услуг для людей с ограниченными возможностями, определить сильные и слабые стороны туристского потенциала для людей с ограниченными возможностями, разработать рекомендации по улучшению доступности туристских услуг для людей с ограниченными возможностями.

Ценность выпускной квалификационной работы заключается в составлении рекомендации по разработке туристско-экскурсионных услуг для людей с ограниченными возможностями в г. Владивосток.

Ключевые слова: туристский потенциал, инвалиды, маломобильные группы населения, адаптивность, доступность, адаптивный туризм, безбарьерный туризм.

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Дальневосточный федеральный университет»**

---

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

**Кафедра сервиса и туризма**

**ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ**

на выпускную квалификационную работу студенту Кошевому Сергею Николаевичу  
специальность (направление) 43.03.02 Туризм группа Б1407  
на тему Анализ туристского потенциала г.Владивостока для людей с ограниченными  
возможностями

Руководитель ВКР доцент И.Ю.Кушнарeva  
(ученая степень, ученое звание, и. о. фамилия)

Дата защиты ВКР « 27 » июня 2018г.

Цели и задачи выпускной квалификационной работы соответствуют выбранному направлению исследования и дают возможность определить специфику безбарьерного туризма, проанализировать ресурсный потенциал доступной среды г. Владивостока для людей с ограниченными возможностями. Актуальность выбранной для разработки темы обусловлена растущим спросом на туристские услуги у людей с ограниченными возможностями.

Представленный аналитический и иллюстративный материал позволяет сделать выводы о наличие туристского потенциала для развития безбарьерного туризма в ВГО, а результаты анкетирования, интервью заинтересованность людей с ограниченными возможностями в туристских услугах. В результате исследования студент представил факторный и SWOT анализ туристского потенциала г.Владивостока.

Оригинальность идеи: заключается в разработке практических рекомендаций для оптимальных решений обеспечения доступности

туристских услуг для людей с ограниченными возможностями в г.Владивостоке с учетом международного и национального опыта.

Степень самостоятельного выполнения работы: работа выполнена самостоятельно, рекомендации и замечания руководителя принимались.

Структура работы в целом соответствует теме исследования. В работе встречаются стилистические ошибки, не всегда параграфы имеют обобщенные исследовательские выводы. Однако разработанные и представленные в работе рекомендации для оптимальных решений обеспечения доступности туристских услуг для людей с ограниченными возможностями в г.Владивостоке могут свидетельствовать о наличии у Кошевого С.Н. практических навыков и теоретических знаний, соответствующих его профессиональной подготовке. Проявлен большой интерес к теме исследования. Выпускная квалификационная работа Кошевого С.Н. выполнялась с нарушением графика.

Заключение: Выпускная квалификационная работа заслуживает положительной оценки, а Кошевой Сергей Николаевич - присвоения квалификация бакалавр по направлению «Туризм».

Степень оригинальности текста – 85 %

Руководитель ВКР доцент



Кушнарёва И.Ю.

«20» июня 2018г.

Дальневосточный федеральный университет  
(ДФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

Кафедра сервиса и туризма

Г Р А Ф И К

подготовки и оформления выпускной квалификационной работы  
студента Кошевого Сергея Николаевича группы Б1407  
(фамилия, имя, отчество)

на тему Анализ туристского потенциала г. Владивостока для людей с ограниченными возможностями

№ п/п	Выполняемые работы и мероприятия	Срок выполнения	Отметка о выполнении
1	Выбор темы и согласование с руководителем	до 01 ноября	
2	Составление библиографии	до 20 ноября	
3	Составление плана работы и согласования с руководителем	до 30 декабря	
4	Разработка и представление руководителю: главы 1 главы 2	до 15 апреля	
		до 20 мая	
6	Предзащита ВКР на заседании выпускающей кафедры	20-25 мая	
7	Доработка ВКР в соответствии с замечаниями, высказанными на предзащите, окончательное оформление	До 15 июня	
8	Получение отзыва	до 20 июня	
10	Передача работы на кафедру	до 20 июня	
11	Завершение подготовки к защите (доклад, презентация в Power Point)	20-25 июня	
12	Защита ВКР в ГЭК	27 июня	

Студент

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (и.о. фамилия)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20 г.

Руководитель ВКР

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (и.о. фамилия)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20 г.

## Оглавление

Введение.....	8
1 Теоретические основы понятия туристский потенциал.....	6
1.1 Понятие и сущность туристского потенциала.....	6
1.2 Составные элементы туристского потенциала.....	15
1.3 Международный и национальный опыт оказания туристско-экскурсионных услуг для лиц с ограниченными возможностями.....	21
2 Анализ туристского потенциала рынка туруслуг г. Владивостока .....	30
2.1 Факторный анализ туристского потенциала г. Владивостока для лиц с ограниченными возможностями.....	30
2.2 Спрос и предложение на рынке туристских услуг г. Владивостока для людей с ограниченными возможностями.....	39
2.3 Рекомендации по разработке туристско-экскурсионных услуг для людей с ограниченными возможностями в г. Владивосток.....	50
Список использованных источников .....	63
Приложение А .....	70
Приложение Б.....	71
Приложение В.....	77
Приложение Г .....	78
Приложение Д.....	79
Приложение Е.....	80

## **Введение**

Туризм не просто стиль жизни современного человека. Для людей с ограниченными функциями он служит средством реабилитации. Во-первых, потому что это - двигательная активность. Через туризм осуществляется поддержание физической формы и здоровья. Во-вторых, туризм создает среду для полноценного общения, устраняет чувство потери достоинства, неполноценности, интегрирует пожилых людей и инвалидов в общество. Плюс ко всему, туризм помогает восстановить и психические ресурсы человека. Благоприятный климат, красивая природа, морской воздух - всё это формирует туристский потенциал. Туристский потенциал и туристские ресурсы дестинации определяют основные условия туристского предложения территории.

Туристский потенциал г. Владивостока следует раскрыть для людей с ограниченными возможностями. В городе присутствует множество туристско-рекреационных ресурсов для создания туристского продукта для инвалидов.

В Российской Федерации сегодня проживают 13 млн. инвалидов. Примерно половина людей с ограниченными возможностями передвижения (на колясках) - это молодые люди в возрасте до 40 лет. Они занимают активную жизненную позицию, осваивают новые профессии. Около 30% людей с ограниченными возможностями занимаются бизнесом, участвуют в политике. Еще около 30% - это люди, которые относятся к категории среднего класса, и они могли бы путешествовать, если бы им создали условия.

Актуальность обусловлена тем, что в настоящее время значительная доля российских инвалидов не отправляются в туристские путешествия по причине нехватки денег, остальные не путешествуют, поскольку не позволяет состояние здоровья, отсутствует интерес к подобному роду поездкам, предпочитают отдыхать на даче или у родственников и знакомых в местности, отличной от их постоянного места жительства. Однако следует знать, что граждане, едущие на отдых за пределы своей обычной среды обитания с целью посещения друзей и

родственников и осуществляющие ночевку в индивидуальных средствах размещения сроком менее шести месяцев подряд, также считаются туристами, только вид туризма, которым занимаются такие граждане, по способу организации является не плановым, а самостоятельным.

С 2011 г. в России стал реализовываться проект «Доступная среда», благодаря которому инфраструктура многих городов становится более доступной для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Люди могут беспрепятственно посещать музеи, театры, развлекательные учреждения. Однако, с точки зрения организации туристских путешествий, важным является обеспечение доступности средств временного размещения, исследуемой категории туристов.

На сегодняшний день владельцы отелей, магазинов, других заведений до сих пор не осознали, что инвалид - это тоже потенциальный клиент. Он также может приносить прибыль и надо его привлечь.

Целью выпускной квалификационной работы является оценка туристского потенциала г. Владивостока для потребителей с ограниченными возможностями.

В соответствии с поставленной целью определены следующие задачи:

- провести анализ рынка туристских услуг Владивостока;
- дать оценку ресурсному обеспечению для развития туристских услуг для людей с ограниченными возможностями;
- определить сильные и слабые стороны туристского потенциала для людей с ограниченными возможностями;
- разработать рекомендации по улучшению доступности туристских услуг для людей с ограниченными возможностями.

Объект исследования: туристский потенциал

Предмет исследования: Оценка факторов, влияющих на туристский потенциал для людей с ограниченными возможностями

## **1 Теоретические основы понятия туристский потенциал**

### **1.1 Понятие и сущность туристского потенциала**

Управление устойчивым развитием туризма в регионе неразрывно связано, в том числе, с составом элементов его потенциала, имеющего сложную иерархию и включающего множество подсистем с большим количеством элементов. Во многих случаях используется лишь формальное определение туристского потенциала региона, без глубокого анализа сущности изучаемого явления и специфики взаимосвязей, возникающих между разнокачественными потенциалами, входящими в его состав. Следовательно, при анализе туристского потенциала зачастую учитываются далеко не все важные структурные элементы, что делает его количественную оценку неполной и упускает качественную оценку нематериальных ресурсов.

Прежде чем осуществлять количественную и качественную оценку туристского потенциала, необходимо определить, из каких компонентов он складывается.

В.Т. Прудских рассматривает туристский потенциал как совокупность природных и историко-культурных объектов и явлений, а также социально-экономических и технологических предпосылок для организации туристской деятельности на определенной территории, причем данная деятельность непременно должна сводиться к соблюдению базовых принципов туризма [37].

Сходную трактовку понятия предлагает С.А. Севастьянова, понимая туристский потенциал как совокупность природных, природно-антропогенных и антропогенных ресурсов региона, которые используются или могут быть использованы в индустрии туризма с учетом тенденций их развития для удовлетворения меняющихся потребностей клиента [42].

Дж. Крипендорф определяет значение рассматриваемого термина следующим образом: туристский потенциал – это возможность территорий создавать конечный туристский продукт (комплекс материальных и нематериальных элементов) и развивать экономически важный туризм [43].

По мнению ряда исследователей, туристско-рекреационный потенциал территории включает в себя две составляющие:

- природные (ландшафтные), историко-культурные и спортивно-оздоровительные ресурсы того или иного региона;
- возможности вовлечения этих ресурсов в сферу хозяйственного использования с точки зрения их транспортной доступности, экологических обременений и инфраструктурной обустроенности [44].

Определение составных элементов туристского потенциала региона с точки зрения экономики и исследование его свойств как системы является актуальным, так как появляются возможности, которые вы можете увидеть на рисунке 1:



Рисунок 1 Возможности при определении составных элементов туристского потенциала

Туризм - это отрасль экономики непродуцированной сферы, предприятия и организации которой удовлетворяют потребности туристов в материальных и нематериальных услугах, основная функция которого обеспечить человека полноценным и рациональным отдыхом.

Важным условием развития туризма является наличие туристского потенциала.

Формирование туристского потенциала нельзя рассматривать как самоцель или как итог определенного развития общества. Он является неотъемлемой составной частью экономического потенциала и создается для наиболее эффективного развития национальной экономики и обеспечения ее устойчивого роста. Исходя из сказанного, туристский потенциал следует рассматривать как источник и фактор роста национального богатства и экономической мощи страны.

Для характеристики туристского потенциала существенное значение имеет анализ его структуры, выявление того, каковы его составляющие и какой характер носит их субординация. Уровень туристского потенциала характеризует уровень развития системы туризма, который может быть достигнут при условии полного использования всех его резервов и возможностей.

По мнению О.В. Мирошниченко туристский потенциал формируется под воздействием целого ряда факторов, таких как:

- развития теории и методологии туризма;
- формирования и развития рыночных отношений;
- инноваций в технологии и организации управления туризмом;

- развития системы информационного и технического обеспечения; повышения творческой активности и квалификации персонала [33].



Рисунок 2 Составные элементы туристского потенциала

Как видно из рисунка 2, туристский потенциал как абстрактно взятое целое включает следующие составные элементы: ресурсный, материально-технический, кадровый, законодательно-правовой, информационный, организационный, научно-технический потенциалы [41].

Переход на качественно новый уровень развития, существенное повышение эффективности туризма требует интенсивного и сбалансированного развития ресурсного, организационного, технического, научно-методического и кадрового потенциала туризма. Преобразования такого рода не принесут желаемого результата, если одновременно не будут существенно повышены профессионализм кадров, их ответственность. Ресурсную базу туризма составляют туристско-рекреационные ресурсы, которые представляют собой совокупность природных и искусственно созданных человеком объектов, пригодных для создания туристского продукта. Существуют различные классификации туристских ресурсов.

В.Г. Гуляев разделяет их на две группы:

- а) природные объекты;
- б) искусственно созданные (инфраструктурные) объекты [16].

В.Т. Прудских и другие исследователи в своей классификации делают акцент на удовлетворение мотивов путешественников. Туристские ресурсы, по их мнению, можно представить следующим образом [41]:

а) основные ресурсы – те, ради которых путешественник посетил данную местность;

б) дополнительные (обеспечивающие) ресурсы – те, которые выполняют поддерживающую функцию.

В законе «Об основах туристской деятельности в РФ» дается иное деление туристских ресурсов [4]:

- а) объекты туристского показа;
- б) объекты, способные удовлетворить духовные потребности туристов;
- в) оздоровительные объекты.

Е.А. Зализняк считает, что туристские ресурсы включают в себя следующие компоненты [22]:

а) природно-климатические ресурсы (ландшафты, биоклимат, гидроминеральные ресурсы);

б) историко-культурные ресурсы (памятники, народные промыслы, научные и технические комплексы и сооружения, современные культурно-зрелищные и развлекательные учреждения);

в) специализированная туристская и общая инфраструктура;

д) трудовые ресурсы.

Н.И. Тульская и Н.В. Шабалина утверждают, что ресурсную основу туристско-рекреационного потенциала помимо природных и культурно-исторических ресурсов, а также их территориальных сочетаний, могут составить социально-экономические факторы (например, гостиничные предприятия) [52].

Е.А. Зализняк делает акцент на природных рекреационных ресурсах, которые в сочетании с природными условиями формируют природный рекреационный потенциал [22].

Туристские ресурсы состоят из различных природных, культурно-исторических, социально-экономических объектов и явлений, которые пригодны в качестве основы для предоставления туристских услуг. Описание туристских ресурсов показаны в Таблице 1.

Таблица 1 Туристские ресурсы

Ресурсы	Краткая характеристика
Экологические ресурсы	Совокупность средообразующих компонентов, обеспечивающих экологическое равновесие в биосфере и ее подразделениях
Культурные и исторические ресурсы	Объекты и комплексы объектов, которые обеспечивают общество информацией о его происхождении и развитии
Природные ресурсы	Природные объекты и явления, используемые для прямого и непрямого потребления, способствующие созданию материальных богатств, воспроизводству трудовых ресурсов, поддержанию условий существования человека и повышающие его качество жизни
Эстетические ресурсы	Сочетание природных факторов, положительно воздействующих на человека через органы чувств
Антропологические ресурсы	Явления, условия и факторы, необходимые для существования человека
Рекреационные ресурсы	Часть природных и культурных ресурсов, которая обеспечивает отдых как средство поддержания и восстановления трудоспособности и здоровья человека

Источник: исследования автора

Основным элементом туристского потенциала, определяющим его уровень и эффективность использования, является кадровый потенциал. Кадровый потенциал управления представляет собой располагаемые в настоящее время и предвидимые в будущем возможности, характеризующиеся количеством управленческого персонала, его профессионально-образовательным уровнем, совокупностью способностей и возможностей управленческих кадров обеспечивать эффективное функционирование туристского комплекса [45].

При достижении высокого уровня развития кадрового потенциала численность и структура кадров соответствуют потребностям рациональной организационной структуры управления туризмом и сложности решаемых задач, уровень квалификации и профессионализма кадров позволяет обеспечивать высокое качество принятых решений и их скорейшую реализацию, физические данные и индивидуально-психологические характеристики кадров соответствуют специфике управленческой деятельности. Уровень развития кадров для туристского комплекса обеспечивает сознательное и ответственное отношение к своим функциональным обязанностям. Таким образом, кадровый потенциал включает в себя работников аппарата управления всех уровней и предполагает постоянное повышение профессионального уровня руководящих кадров и менеджеров с целью повышения качества принимаемых ими решений [45].

Туристский потенциал и туристские ресурсы дестинации определяют основные условия туристского предложения территории.

При формировании различных видов туристского продукта в виде многообразных туристских услуг требуются соответствующие им туристские ресурсы. Одни виды туризма требуют уникальных природных ресурсов, другие природных и искусственно созданных человеком ресурсов, третьи наличия объектов культурного наследия, четвертые совокупности всех вышеперечисленных ресурсов. Другими словами, для того, чтобы туризм начал развиваться в каком-либо регионе, необходимо наличие в этом регионе туристских ресурсов.

Туристские ресурсы - природно-климатические, социокультурные, исторические, архитектурные и археологические, научные и промышленные, зрелищные, культовые и иные объекты или явления, способные удовлетворить различные потребности туристов, содействовать восстановлению и развитию их физических сил.

Рекомендации по разработке туристско-экскурсионных услуг, невозможно разработать без оценки туристского потенциала.

В.Т. Прудский считает возможным осуществить оценку туристского потенциала по следующему плану [41]:

- а) наличие привлекательных объектов исторического наследия;
- б) наличие уникальных природных объектов и объектов, связанных с культурным ландшафтом;
- в) наличие мест стихийного рекреационного притяжения (мест, которые выбраны для отдыха населением самостоятельно);
- д) заключение о характере туристско-рекреационного потенциала региона.

В основе методики Е.А. Зализняк лежат следующие критерии [22]:

- а) перспективность территории для развития на ней требуемых видов туризма;
- б) транспортная доступность (круглогодичная или сезонная);
- в) комплексность туристских ресурсов и их сочетание;
- д) плотность туристских ресурсов;
- е) сервис, гостеприимство, информатизация;
- ж) туроперейтинг;
- и) сочетание природных территорий туризма.

Выделяются следующие этапы работы:

- а) построение картоида – на карту выбранного региона наносится «сетка» основных туристских маршрутов;
- б) определение перечня приоритетных районов;
- в) составление кадастра туристских ресурсов;
- д) применение матричного анализа выбранных территорий;
- е) оценка туристской привлекательности региона;
- ж) проверка на объективность.

О.В. Мирошниченко и В.А. Калинина предлагают методику, сочетающую качественную и балльную оценки [34]. В исследовании использована пятиступенчатая шкала. Каждая ступень является показателем интенсивности взаимодействия объекта и субъекта оценки, которая может изменяться от

незначительной до сильной. Как следует из предложенной шкалы оценок, рекреационные ресурсы предлагается оценивать по таким критериям как уникальность, сохранность и разнообразие.

Уникальность удобнее оценить по отношению к другим объектам, в данном случае - к рекреационным ресурсам РФ. Кроме того, этот критерий для каждого вида ресурса может быть отмечен разными характеристиками. Сохранность при этом оценивается в процентном отношении. Однако разнообразие следует оценивать отдельно по каждому виду рекреационных ресурсов, так как различные объекты требуют разной шкалы оценок. В этой связи авторы предложили шкалы для оценки каждого вида рекреационных ресурсов.

Шкала оценок уникальности и разнообразия природно-рекреационных ресурсов включает такие ресурсы как рельеф, водные объекты, растительный покров, гидроминеральные ресурсы, а также климатическую. Шкала оценок уникальности и разнообразия культурно-исторических ресурсов включает социокультурную инфраструктуру, музеи, храмы, монастыри, народные промыслы. Лечебно-оздоровительные учреждения, транспортно-дорожная сеть, жилищно-коммунальное хозяйство, система связи, торговля и бытовое обслуживание рассматриваются как экономические ресурсы, составляющие рекреационный потенциал территории.

Туристский потенциал включает в себя туристские ресурсы, как доступную часть туристского предложения, так и его вероятную часть, не используемую в настоящее время по объективным причинам, но имеющую вероятность использования в дальнейшем.

Ресурсный потенциал сферы туризма представляет собой сложное, многоаспектное явление. Ресурсный потенциал сферы туризма можно определить, как обобщающую количественно-качественную характеристику наличия и использования всех видов ресурсов, которыми располагает сфера туризма в масштабах страны, региона, предприятия, необходимых для

осуществления деятельности по предоставлению качественного обслуживания туристов.

Итак, туристский потенциал следует рассматривать, как крупную систему. В составе туристского потенциала с позиции системного подхода объект туризма (турист) формирует так называемый туристский потенциал потребностей, имеющий субъективную и изменчивую природу, а субъекты туризма являются основой формирования туристского потенциала, имеющим объективную природу.

В структурном плане туристский потенциал представляет совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих потенциалов: природно-ресурсного, историко-культурного, экономического и социального.

В связи с тем, что туристский потенциал является системой, можно выделить его основные особенности: динамичность, иерархичность, способность к трансформации, инверсии, развитию и т.д.

## **1.2 Составные элементы туристского потенциала**

Рассмотрев понятие и сущность туристского потенциала, следует рассмотреть составные элементы туристского потенциала.

Туристский потенциал территории включает в себя следующие составляющие:

1. Технический туристский потенциал (ТПТ (т)) – это потенциал территории, касающийся возможности привлечь такое количество туристов, которое могут позволить себе принять средства размещения туристов или в целом определенный регион с наличными природными ресурсами, учитывая допустимую рекреационную нагрузку на эту территорию [21];

2. Экономический туристский потенциал (ТПТ (э)) – это способность субъектов хозяйствования и органов управления формировать туристский (рекреационный) продукт территории путем использования совокупных ресурсов развития территории с целью удовлетворения потребностей населения и целевых рынков [21].



Рисунок 3 Составляющие туристского потенциала территории.

Поскольку туристский потенциал региона является системой, соответственно, ему присущи такие свойства любой системы, как целостность, эмерджентность и делимость элементов. Вместе с тем туристский потенциал обладает особенными, только ему присущими характерными чертами. Характерные черты туристского потенциала показаны на Рисунке 4.



Рисунок 4 Характерные черты туристского потенциала

Для оценки туристского потенциала территории необходимо конкретизировать компоненты, по которым эта оценка будет проводиться.

Компоненты туристского потенциала территории представлены в Таблице 2.

В таблице показаны компоненты ресурсного, кадрового, финансового, маркетингового и инновационного обеспечений.

Таблица 2 – Компоненты туристского потенциала территории

Система обеспечения	Компоненты
Ресурсное обеспечение	Природные туристские ресурсы
	Туристские ресурсы антропогенного происхождения (историкоархитектурные памятники, культурные и религиозные ценности и т. д.)
	Туристская инфраструктура
	Поставщики оборудования
	Информация
Кадровое обеспечение	Рынок рабочей силы
	Эксперты и консультанты
	Подготовка специалистов турбизнеса
	Подготовка коммерческого персонала (работников планово-финансового и экономического отдела, бухгалтерии, юристов и т. д.)
Финансовое обеспечение	Средства инвесторов
	Государственные дотации
	Средства потребителей
Маркетинговое обеспечение	Ценовая политика
	Маркетинговая кампания
Инновационное обеспечение	Новые технологии разработки и предоставления туристского продукта
	Внедрение новых технологий разработки и предоставления туристского продукта

Источник: исследования автора

Очевидно, что основой функционирования туристской деятельности являются туристские ресурсы – это объекты и явления природного и антропогенного происхождения, которые можно использовать в целях отдыха, туризма и лечения. Благодаря наличию в границах определенной территории минеральных источников, историко-культурных памятников или благоприятных климатических условий эта местность приобретает интерес у туристов. Получить же высокий социально-экономический эффект от развития туризма можно лишь после осуществления мероприятий по благоустройству территории, развитию туристской инфраструктуры и т. д. Но наличие только этого компонента туристского потенциала территории уже приводит к достижению самого низкого уровня развития туризма.

Например, территории с привлекательными ландшафтами и водоемами всегда пользовались популярностью у туристов, несмотря на то, что в этой местности отсутствовали надлежащие условия для отдыха: комфортные

средства размещения, туристская инфраструктура и др. Это объясняется тем, что человеку для полноценного отдыха с воспроизводством утраченной во время работы энергии достаточно сменить обстановку, выехать за пределы постоянного места жительства. Чтобы отдохнуть, необязательно проживать в комфортабельных отелях и развлекаться в казино. Существует даже определенная категория туристов, которые специально ищут способы отдыха с экстремальными условиями проживания подалеже от цивилизации.

Однако получить высокий социально-экономический эффект от развития туризма можно лишь после осуществления мероприятий по развитию материально-технической базы туризма и туристской инфраструктуры. Чтобы эффективность туристской деятельности была высокой, наличия только туристских ресурсов недостаточно. Ведь большое количество туристов местность, где нет современных гостиниц или плохие дороги, не может привлечь, и, следовательно, высоких прибылей туристская деятельность не принесет. Немаловажными являются компоненты кадрового обеспечения туристского потенциала территории, ведь без персонала различных категорий эффективное функционирование туристского бизнеса невозможно.

О.В. Мирошниченко считает, что компонентами кадрового обеспечения туристского потенциала являются [34]:

- 1) рынок рабочей силы, обеспечивающий туристские предприятия обслуживающим персоналом;
- 2) эксперты и консультанты по подбору кадров;
- 3) подготовка специалистов турбизнеса, которая осуществляется высшими и средними учебными заведениями, выпускающими специалистов соответствующего направления;
- 4) подготовка коммерческого персонала (работников планово-финансового и экономического отдела, бухгалтерии, юристов и т. д.), которая осуществляется высшими и средними учебными заведениями, выпускающими специалистов коммерческого направления [34].

Компонентами финансового обеспечения туристского потенциала являются:

- 1) государственные дотации;
- 2) средства потребителей, готовых платить за предоставляемые туристские услуги;
- 3) средства инвесторов, направляемые на:
  - завершение строительства объектов туристского назначения, а также реконструкцию и модернизацию работающих предприятий комплекса;
  - строительство объектов инфраструктуры, индустрии отдыха и развлечений; — разработку и применение новых технологий использования туристских ресурсов;
  - осуществление мероприятий, направленных на улучшение сервиса туристов, повышение качества предоставляемых им услуг [34].

Для достижения высокого уровня конкурентоспособности туристского бизнеса на определенной территории необходимо внедрять благоприятную маркетинговую политику, которая включает эффективные маркетинговые кампании и ценовую политику, а также разрабатывать и вводить в действие новые технологии создания и предоставления туристского продукта.

Необходимо определить перечень показателей, характеризующих компоненты туристского потенциала территории, по которым будет проводиться их оценка. Выбранная система отдельных конкретных показателей должна решать задачи, которые поставлены перед нею для планирования и принятия управленческих решений, касающихся повышения эффективности туристской деятельности на определенной территории.

Такие задачи требуют:

1. Количественной и качественной оценки уровня реализации туристского потенциала территории;
2. Выявления причинно-следственных связей уровня реализации туристского потенциала территории и степени развития ее туристской деятельности;

3. Выявления позитивных и негативных факторов, влияющих на процесс развития туристской деятельности;

4. Прогнозирования изменений туристской активности вследствие влияния негативных факторов и принятие на этой основе оптимальных управленческих решений путем выбора из нескольких альтернативных вариантов.

Таким образом, показателями для оценки компонентов туристского потенциала территории «Природные туристские ресурсы» являются [45]:

- 1) потенциал природных ресурсов по категориям;
- 2) степень освоенности природных туристских ресурсов;
- 3) рекреационная емкость данной территории.

Для компонентов «Антропогенные туристские ресурсы» существуют следующие показатели:

1) концентрация в границах определенной территории разнообразных историко-культурных памятников;

2) место историко-культурных памятников в мировой и отечественной культуре;

3) необходимое и достаточное время для осмотра ценностей для сравнения разных территорий по перспективности историко-культурного потенциала для туризма;

4) старинность памятников;

5) ухоженность памятников.

Для компонентов «МТБ туризма» существуют такие показатели как:

1) обеспеченность территории средствами размещения для разных категорий туристов;

2) количество койко-мест в средствах размещения;

3) заполняемость средств размещения;

4) прибыль из расчета на одно место в средствах размещения;

5) количество работников в средствах размещения на 1000 предоставленных койко-суток;

б) средняя площадь средств размещения в расчете на одно место, м<sup>2</sup>.

Для компонентов «Маркетинговая политика» существуют такие показатели как:

- 1) приемлемый для туристов уровень цен;
- 2) затраты на рекламу;
- 3) уровень информированности о регионе.

Таким образом, для того чтобы управлять процессом развития туризма на определенной территории, необходимо исследовать ее туристский потенциал и его компоненты, степень реализации которых влияет на уровень развития туристской деятельности в пределах этой территории. Необходимо также определить показатели, по которым следует оценивать компоненты туристского потенциала. Поскольку целью управления динамикой развития туристской деятельности на определенной территории является создание условий для стабильного повышения ее эффективности, то эти показатели должны прогнозировать уровень развития туристской деятельности и позволять определить этот уровень по всем аспектам.

Туристский потенциал г. Владивостока следует раскрывать для людей с ограниченными возможностями, так как это крупный сегмент потребителя. Чтобы правильно воспользоваться ресурсами дестинации и туристским потенциалом, следует обратить внимание на международный и национальный опыт безбарьерного туризма.

### **1.3 Международный и национальный опыт оказания туристско-экскурсионных услуг для лиц с ограниченными возможностями.**

Безбарьерный туризм - одно из новейших направлений современной туристической индустрии. По сравнению с другими видами туризма он слабо изучен и имеет недолгую историю. До недавнего времени исследования данного вопроса практически не проводились. Как отмечает Н.В. Маньшина, генеральный директор турфирмы «Санкуртур»: «Еще 7-8 лет назад мне удавалось найти информацию только о специализированных

реабилитационных центрах «для гостей на колясках». Тогда появилась глава о курортах безбарьерной среды в «Путеводителе по курортам мира», а пиктограмма «доступности» для гостей на колясках – рядом с названием лишь нескольких курортов, хотя искала эту информацию не только в русскоязычных интернет-ресурсах.» [33]

В России, по мнению зарубежных экспертов, до сих пор существует проблема низкого уровня обеспечения информацией в первую очередь не только для целевой аудитории безбарьерного туризма, но и для исследователей. Они подчеркивают, что даже существующую информацию необходимо искать в различных источниках: сайтах отелей, туристских компаний, союзов и ассоциаций лиц с ограниченными возможностями. Информацию о доступности объектов нельзя найти ни на одном из зарубежных туристских порталов для туристов с ограниченными возможностями. В то же время, на данный момент, петербургской турфирмой «Либерти» был создан портал [accessiblerussia.com](http://accessiblerussia.com), в котором для людей с ограниченными возможностями предлагаются туры в Нижний Новгород, Москву и Санкт-Петербург, но, к сожалению, в нем не представлены карты доступности и описания достопримечательностей с точки зрения удобства их посещения [58].

В Европе, Израиле, США, Новой Зеландии, Аргентине и Бразилии были созданы специальные порталы для лиц с ограниченными возможностями, для облегчения их передвижений и возможности самостоятельного планирования тура. Одновременно с общеевропейским порталом о доступном туризме ([www.accessibleurope.com](http://www.accessibleurope.com)), многие страны разработали собственные сайты о доступности туристских объектов их страны: Великобритания ([disabledgo.com](http://disabledgo.com) и [accessibleplaces.co.uk](http://accessibleplaces.co.uk)), Италия ([accessibleitaly.com](http://accessibleitaly.com)), Франция ([accessiblefrance.com](http://accessiblefrance.com) и [accessibleparis.org](http://accessibleparis.org)), Израиль ([goisrael.com](http://goisrael.com) и [israel4all.com](http://israel4all.com)) и т.д. В разработке доступной среды и продвижения безбарьерного туризма среди своих граждан наибольших успехов достигла Великобритания: национальные стандарты доступности объектов туристической индустрии, разработанные британскими учеными, считаются одними из лучших в мире. Результатом их

внедрения стало то, что в Соединенном Королевстве ежегодно путешествуют более 2,5 млн. его граждан с ограниченными физическими возможностями [61].

В международной практике безбарьерного туризма используют следующие формы развития и построения туристского продукта:

1. Самостоятельное путешествие лиц с ограниченными возможностями.
2. Привлечение сопровождающих в виде членов семьи, опекунов, друзей и т.д.
3. Сопровождение волонтерами и спонсирование оплачиваемых сопровождающих благотворительными организациями.
4. Путешествия с людьми, которые выступают в качестве сопровождающего для туриста с ограниченными возможностями за счет гораздо более низких цен.

В общемировой практике более распространенным является вариант с сопровождением членов семьи. На данный момент все большую привлекательность приобретают совместные путешествия групп, подразделенных на пары, где один из туристов сопровождает другого, имеющего какую-либо форму ограниченных возможностей, и за это покупает туристическую поездку по крайне низкой цене. Так, к примеру, британский туристский оператор Traveleyes, который позиционируется на отдыхе лиц с ограниченными возможностями по зрению, привлекает не только слабовидящих туристов, но и тех, кто фактически будет их сопровождающими [62].

Подобные варианты путешествий предполагают возможность более экономного путешествия для семей лиц с ограниченными возможностями, не только если бы они полностью оплачивали тур для двоих людей с особыми условиями для одного из них, но и позволяет привлечь сторонних путешественников, предпочитающих бюджетные варианты отдыха, как например студенты. Такая практика еще не получила широкого применения за рубежом, и еще нет ни одной компании, которая бы предлагала туры по схожей системе в России.

Основная сложность применения подобной системы заключается в том, что в данном случае требуется как минимум два человека: сопровождающий, готовый взять на себя ответственность за другого человека, имеющего ограничения по здоровью, и сам сопровождаемый, способный, понести значительные финансовые расходы, в том числе и оплатить ту скидку, которая предоставляется сопровождающему. С другой стороны, такая система открывает почти неограниченные возможности для путешествий, даже для активного и экстремального отдыха.

D.Buhalis провел исследования и выявил, что направление безбарьерного туризма в западных странах имеет высокий уровень развития, также он выявил, что более 7% мирового туристского потока имеют те или иные ограничения по здоровью. У людей с ограниченными возможностями как правило менее активная жизненная позиция чем у других граждан, но, тем не менее, в Европе 11% всех путешествующих и по некоторым оценкам 50 млн. населения имеют отклонения по здоровью – в Великобритании эта цифра достигает до 37%, а в Германии 53%. [61]

Для лиц с ограниченными возможностями в Европе разрабатываются специальные программы, адаптируется инфраструктура курортов и дестинаций, туристские компании стремятся расширить ассортимент своих предложений, добавив возможность приобретения тура для лиц с ограниченными возможностями. По наблюдениям исследователей данного вопроса особенно в данном отношении выделяется Великобритания.

О. Дмитриева в своем исследовании сферы социального обеспечения лиц с ограниченными возможностями Великобритании приводит следующие наблюдения: «...для обеспечения лиц с ограниченными возможностями равных прав и возможностей создается специально спроектированная инфраструктура, выделяются средства из бюджета страны на развитие не только туризма для лиц с ограниченными возможностями, но и формирования комфортных условий для жизнедеятельности». Так же автор исследования отмечает, что ежегодно выплачивается порядка 900 млрд. рублей на пособия по инвалидности. Граждан

с ограниченными возможностями в Великобритании обеспечивают скидками на лекарства, на обслуживание у различных врачей, на приобретение инвалидных кресел, слуховых аппаратов, а в случае необходимости - бесплатным уходом. Автомобильные парковки для инвалидов бесплатны. Жилье для лиц с ограниченными возможностями частично содержится на средства бюджета местного муниципалитета, а остальное оплачивает сам гражданин со своей пенсии, которая вносится в счет его содержания. Законодательство по отношению к инвалидам настолько усовершенствовано, что около 19% всех занятых британцев имеют инвалидность [60].

Степень развития туризма и доступность среды для лиц с ограниченными возможностями отличаются в зависимости от страны и уровня ее социально-экономического развития. Таблица 3 иллюстрирует основные направления туризма для лиц с ограниченными возможностями.

Для сравнения можно привести данные из исследования инклюзивного туризма в России, которые приведены в Таблице 4, где также показаны цифры, демонстрирующие степень доступности среды для лиц с ограниченными возможностями и уровня развитости безбарьерного туризма в городах России.

Таблица 3 – Международный опыт безбарьерного туризма.

Название страны	Безбарьерная среда	Виды туризма
Испания	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 90%	Горно-лыжный, парусный, научно-познавательный, пляжный
Финляндия	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 70%	Рейма Кантри (сафари на лошадях, снегоходах, рыбная ловля, гребля, плавание на плотах и лыжи), гольф или в кёрлинг
Израиль	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 85%	Культурно-познавательный, пляжный, религиозный
Греция	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 65%	Культурно-познавательный для не зрячих
Венгрия	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 65%	Преобладает культурно-познавательный, пляжный, лечебно-оздоровительный
Чехия	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 95%	Культурно-познавательный, лечебно-оздоровительный, осязательные тропинки в мир, организация международных фестивалей для людей с ограниченными возможностями здоровья, горно-лыжный, скутерный, интеллектуальный.
Германия	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 95%	Культурно-познавательный, лечебно-оздоровительный
Франция	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 85%	Культурно-познавательный, лечебно-оздоровительный, горно- лыжный, скутерный, интеллектуальный.
Великобритания	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 85%	Культурно-познавательный, лечебно-оздоровительный, интеллектуальный.
США	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 80%	Культурно-познавательный, лечебно-оздоровительный, Параолимпийские игры
Австралия	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 75%	Культурно- познавательный, экологический, пляжный, парусный, дайвинг

Источник: [39]

Таблица 4 – Национальный опыт безбарьерного туризма.

Название субъекта РФ	Безбарьерная среда	Виды туризма
Москва	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 30%	Культурно-познавательный, лечебно-оздоровительный
Санкт-Петербург	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 30%	Культурно-познавательный, лечебно-оздоровительный, интеллектуальный
Саратов	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 5%	Культурно-познавательный
Сочи	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 60%	Культурно-познавательный, лечебно-оздоровительный, интеллектуальный, Параолимпийский комитет
Воронеж	Безбарьерная среда находится на стадии развития	Фестивальный туризм (Воронежский региональный фестиваль авторской песни «Рамонский родник»)
Республика Карелия	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 4%	Культурно-познавательный
Республика Татарстан	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 5%	Культурно-познавательный
Республика Адыгея	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 5%	Культурно-познавательный
Ханты-мансийский автономный округ	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 5%	Культурно-познавательный, экологический, горно-лыжный

Источник: [39]

Как видно из данных приведенных в таблицах, можно сделать вывод: российская практика безбарьерного туризма испытывает сложности с доступностью среды, и, таким образом, данный фактор оказывает тормозящий эффект на его развитие. Ориентированность безбарьерного туризма на культурно-познавательный аспект объясняется всеобщей направленностью российского туризма на данное направление, и безбарьерный туризм тем самым ничем не отличается от остального туристского рынка. Российский рынок пока не демонстрирует многообразие участников как со стороны компаний, предоставляющих услуги, так и со стороны потребителей, и, как следствие, конкуренция в безбарьерном туризме практически отсутствует. Причиной этого факта является слабая развитость направления и низкая экономическая активность лиц с ограниченными возможностями. К сожалению, Приморский

край не попал в данную категорию субъектов, так как безбарьерный туризм в данном регионе не развит.

Анализируя данные таблиц 3 и 4 можно сделать обоснованный вывод, что безбарьерный туризм - это еще неосвоенная ниша российского туристского бизнеса, представляющая собой весьма широкие перспективы для диверсификации предложения на рынке.

Исходя из приведенных данных и проанализировав практический опыт предоставления услуг безбарьерного туризма в деятельности зарубежных и отечественных компаний, можно сделать вывод, что общемировой опыт безбарьерного туризма представляет собой значительные разработки относительно формирования доступной среды, обеспечения качественной и доступной информацией людей с ограниченными возможностями, в том числе и опыт создания специализированных сайтов для лиц с ограниченными возможностями, включающих в себя карты доступности и технические рекомендации.

Уровень развития туризма для лиц с ограниченными возможностями в Европе и США значительно выше российского. В нашей стране туризм в данном направлении пока находится в стадии зарождения, но на фоне растущего интереса к туризму для людей с ограниченными способностями, настоятельно требуется расширить законодательную базу о социальной защите лиц с ограниченными возможностями, принятие нормативно-правовых актов, которые бы закрепили основные термины, подходы и оказали стимулирующее воздействие на туристский бизнес; разработать федеральные и региональные программы для развития безбарьерного туризма в России, что позволит не только привлечь новых туристов, поддержать лиц с ограниченными возможностями, но и позволит туристической отрасли получить новые источники дохода во время сложной экономической ситуации в стране и падении спроса на туристские услуги; необходимо создать консолидированный информационный портал о доступности туристских объектов нашей страны, а также КСР, способных принять людей с ограниченными возможностями и т.д.

Следовательно, России пока только предстоит изучить опыт зарубежных коллег и создать все необходимые условия способствующие продвижению безбарьерного туризма.

## 2 Анализ туристского потенциала рынка туруслуг г. Владивостока

### 2.1 Факторный анализ туристского потенциала г. Владивостока для лиц с ограниченными возможностями

На развитие туризма в регионе влияет совокупность различных факторов, как поддающихся количественной оценке, так и имеющих нечисловую природу, и сведение их в одну модель представляется довольно трудоемкой задачей.

Ниже представлена таблица эндогенных и экзогенных факторов, влияющих на развитие туристского потенциала для людей с ограниченными возможностями.

Таблица 5 – эндогенные и экзогенные факторы туристского потенциала

Экзогенные факторы		Туристский потенциал	Эндогенные факторы	
Фактор	Критерии		Фактор	Критерии
Природно-климатический	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Природа</li> <li>- Ландшафт</li> <li>- Климатические особенности</li> <li>- Реки</li> <li>- Флора и фауна</li> </ul>		Инфраструктура	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Наличие транспорта для инвалидов</li> <li>- Наличие парковочных мест для инвалидов</li> <li>- Развитость транспортной логистики</li> <li>- Доступность объектов показа</li> </ul>
Культурно-исторический	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Историческое наследие</li> <li>- Фестивали и праздники</li> <li>- Объекты культуры</li> </ul>		Кадровое обеспечение	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Квалификация кадров тур. индустрии.</li> <li>- Наличие спец. кадров по работе с инвалидами</li> </ul>
Географический	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Географическое и геополитическое положение</li> <li>- Моря, морские побережья</li> </ul>		Продуктовая линейка	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Наличие предложений тур. услуг для инвалидов</li> <li>- Наличие турфирм работающих с соц. группами населения</li> </ul>
Политический	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Стабильная обстановка в регионе</li> <li>- Внедрение гос. программ для людей с огран. возможностями</li> </ul>		Информированность	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Доступность информации о тур. продуктах</li> <li>- Маркетинговые каналы продвижения продукта</li> <li>- Информация о доступности того или иного объекта показа</li> </ul>
Социально-демографический	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Численность населения</li> <li>- Рождаемость</li> <li>- Число инвалидов</li> <li>- Возрастной состав</li> </ul>			
Технический	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Оборудование дорог спец. тактильными элементами и знаками</li> <li>- Наличие пандусов, подъемников, специальных знаков и разметки.</li> </ul>			

Источник: исследования автора

Чтобы проанализировать туристский потенциал г. Владивостока для лиц с ограниченными возможностями, стоит провести анализ историко-культурного потенциала.

Владивосток - крупный город и порт на Дальнем Востоке России, расположенный на побережье Японского моря на полуострове Муравьёва-Амурского. В 2010 году городу было присуждено официальное звание «Города воинской славы».

В истории экономического, политического и военного освоения Россией Дальнего Востока Владивосток сыграл исключительно важную роль как военный пост, военно-морская база, торговый порт и конечная точка Великой сибирской железнодорожной магистрали. Возможность относительно безопасного развития города, военного и торгового порта обеспечивало в конце 19-го - начале 20-го веков наличие во Владивостоке морской крепости, одной из сильнейших в мире.

Город Владивосток занимает всю южную часть полуострова Муравьёва-Амурского и омывается водами Амурского и Уссурийского заливов. В черту города входят около 20 островов. Владивосток быстро стал важным экономическим и политическим центром благодаря близости к морским торговым путям и границам с Китаем, Кореей и Японией. Владивосток находится на стыке материка Евразия и великого Тихого океана. В этом городе все связано с морем: история, архитектура и промышленность. Его лицо определяют торговый и рыбный морские порты, важную роль в промышленности играют судоремонт и судостроение.

Интересной достопримечательностью города является его рельеф, образованный морскими заливами и сопками. Здесь несколько видовых площадок, позволяющих любоваться панорамами дневного и вечернего города.

Помимо описания всех значимых достопримечательностей и мест г. Владивостока следует провести факторный анализ туристского потенциала, в котором рассмотрены экзогенные факторы, анализ показан в Таблице 6.

Таблица 6 – Факторный анализ туристского потенциала г. Владивосток

Фактор	Критерий	Оценка влияния		
Природно-климатический	Особенности климата, флоры и фауны	Наличие в пределах одного региона разнообразных природных зон стимулирует путешествия, развития экокультурных экскурсий		+
		Различные климатические условия	Способствует организации тематических программ, экскурсий и т.д. в зависимости от времени года	+
			Появляется барьер в перемещении для некоторых групп людей в связи с состоянием здоровья	-
Культурно-исторический	Исторически сформировавшийся уклад общественных отношений; единый территориальный менталитет; культурные ценности	Наличие хорошо сохранившихся уникальных памятников культуры		+
		Недостаточный уровень ухода за культурно-историческими ценностями вероятность посещения данных объектов показа и включения их в экскурсии		-
Географический	Географическое расположение дестинации; особенности рельефа местности	Наличие выхода к морю стимулирует развитие морского туризма для людей с ограниченными возможностями		+
		Географическая удаленность от центральной России, снижает количество внутреннего турпотока		-
Политический	Политика государства в области туризма	Разработка и реализация федеральных и государственных программ по развитию туризма в ПК, а так же программы «Доступная среда» выводит туристскую индустрию на новый уровень		+
		Несовершенство нормативно-правовой базы приводит к увеличению доли непрофессиональных работников туристской индустрии г. Владивосток		-
Социально-демографический	Демографические показатели населения Владивостока. Развитие рынка для экскурсантов с ограниченными возможностями	Увеличение численности населения за анализируемый период с 2011-2017гг. на 2,4% способствует увеличению роли местных жителей в создании благоприятного имиджа г. Владивостока для туристов с ограниченными возможностями		+
		Проектирование турпродукта турфирмами г. Владивосток для людей с ограниченными возможностями открывает новые возможности для рынка туруслуг.		+
Материально-технический	Уровень развития инфраструктуры; транспортная составляющая туруслуг; техническое обеспечение объектов показа; доступность турпродукту для лиц с ограниченными возможностями	Установка в г. Владивосток экскурсионных табличек с наименованием и указателем к месту расположения объекта показа упрощает логистику и стимулирует интерес у туристов во время путешествий.		+
		Создание уникальных объектов инфраструктуры (Кампус ДВФУ, Океанариум, Игровая Зона) привели к увеличению турпродуктов.		+
		Оборудование пешеходных дорожек и переходов специальной кладкой для людей с ограниченными способностями, а также специальными яркими знаками и разметкой для слабовидящих людей. Это позволяет обеспечить доступность объектов показа для инвалидов.		+
		Несовершенство транспортной логистики, отсутствие/недостаточное количество парковочных мест у объектов показа не позволяет отобразить весь культурный потенциал объектов показа		-
		Низкий уровень доступности подхода к объектам показа для туристов с ограниченными возможностями. (Отсутствие пандусов, подъемников, специальных знаков и разметки)		-

Источник: исследования автора

Помимо анализа экзогенных факторов туристского потенциала, нужно провести анализ эндогенных факторов, который представлен в Таблице 6.1.

Таблица 6.1 – Факторный анализ туристского потенциала г. Владивосток

Фактор	Критерий	Оценка влияния	
Инфраструктура	Наличие транспорта для инвалидов; наличие парковочных мест для инвалидов; развитость транспортной логистики; доступность объектов показа.	Оборудование общественного транспорта для лиц с ограниченными возможностями (15, 98д, 98ц)	+
		Создание парковочных мест для инвалидов у зданий муниципалитета и краевых музеев.	+
		Отсутствие пандусов, подъемников и специальных знаков у большинства объектов показа г. Владивостока	-
		Отсутствие специальных линий движения для общественного транспорта, что создает вероятность потери времени в пробках по пути к объектам показа.	-
Кадровое обеспечение	Квалификация кадров тур. индустрии; наличие специализированных кадров по работе с инвалидами.	Наличие двух крупных образовательных учреждений (ДВФУ, ВГУЭС), подготавливающих высококвалифицированный персонал для работы в тур. индустрии.	+
		Отсутствие программ обучения по специализации работы с социальными группами населения.	-
Продуктовая линейка	Наличие предложений тур. услуг для инвалидов; наличие турфирм, работающих с соц. группами населения; разработка тур. продукта для людей с ограниченными возможностями; доступность тур. продукта относительно материальной составляющей.	Отсутствие на тур. рынке предложений для лиц с ограниченными возможностями	-
		Создание реабилитационного лагеря «ИНВАЛЕТО» для людей с ограниченными возможностями.	+
		Отсутствие турфирм, работающих с инвалидами. Что приводит к упадку информированности потребителей с ограниченными возможностями о тур. продукте.	-
Информированность	Доступность информации о тур. продуктах; маркетинговые каналы продвижения продукта; информация о доступности того или иного объекта показа.	Оборудование музеев и наиболее посещаемых объектов показа г. Владивостока шрифтами Брайля.	+
		Проведение крупных саммитов и форумов в г. Владивосток, что способствует получению качественной информации о туристско-экскурсионных услугах и внедрении новых программ по развитию доступной среды для людей с ограниченными возможностями.	+
		Создание туристско-информационного центра в г. Владивосток.	+

Источник: исследования автора

В рамках данного исследования необходимо через изучение основных факторов, в той или иной мере влияющих на развитие туристского потенциала и рынка туруслуг в целом, провести SWOT-анализ. С целью выявления сильных и слабых сторон, а также изучения угроз и возможностей развития туристского потенциала и доступной среды для людей с ограниченными возможностями.

По результатам SWOT-анализа, необходима оценка влияния угроз и возможностей на сильные и слабые стороны отрасли методом Дельфи по пятибалльной шкале [15]. Результаты исследования представлены в Приложении А.

Матрица SWOT-анализа туристского потенциала и доступной среды для инвалидов в г. Владивосток представлена в Таблице 7.

Таблица 7 – Матрица SWOT-анализа ресурсного потенциала и доступной среды для людей с ограниченными возможностями в г. Владивосток

Сильные стороны	Слабые стороны
1 Благоприятное месторасположение региона; 2 Наличие богатого природно-рекреационного потенциала, а также культурного и исторического наследия; 3 Организация в крае крупных международных и региональных деловых, культурных и развлекательных мероприятий; 4 Развитие Владивостока как центра деловой активности всего ДФО; 5 Маркетинговые каналы продвижения региона (Создание ТИЦ).	1 Несоответствие туристских услуг международным стандартам для лиц с ограниченными возможностями; 2 Недостаточный уровень развития и доступности туристской дорожной инфраструктуры; 3 Отсутствие кадров, специализированных для работы с людьми с ограниченными возможностями; 4 Отсутствие продуктовой линейки для людей с ограниченными возможностями; 5 Несовершенство нормативно-правовой базы; 6 Отсутствие бренда г. Владивосток.
Возможности	Угрозы
1 Комфортная часовая доступность для жителей ДВФО и Сибири; 2 Диверсификация туристского продукта; 3 Увеличение въездного и внутреннего турпотоков; 4 Приток квалифицированных кадров; 5 Улучшение инфраструктуры туризма и его материально-технической базы для лиц с ограниченными возможностями; 6 Повышение конкурентоспособности региона.	1 Низкий уровень качества предоставления туристско-экскурсионных услуг для лиц с ограниченными возможностями; 2 Слабое использование рекреационного и культурно-исторического потенциала; 3 Снижение турпотоков въездного и внутреннего туризма; 4 Снижение привлекательности региона для людей с ограниченными возможностями; 5 Высокий уровень конкуренции со стороны других регионов ДФО.
Угрозы	Возможности
1 Увеличение уровня терроризма в дестинации; 2 Потеря туристской привлекательности дестинации для людей с ограниченными возможностями; 3 Нехватка квалифицированных кадров; 4 Увеличение доли коррупции в государственных органах.	1 Проведение общественных акций по обеспечению доступности объектов показа; 2 Проведение администрацией Приморского края конкурса на создание туристского бренда г. Владивосток.

Источник: исследования автора

На сегодняшний день владельцы отелей, магазинов, других заведений до сих пор не осознали, что инвалид - это тоже потенциальный клиент. Он также может приносить прибыль, и надо его привлечь.

Проведя анализ демографической обстановки Приморского края и Владивостока в частности, была составлена таблица численности населения по полу и возрасту, для выявления потребительской емкости туристского рынка [Таблица 8].

Таблица 8 – Численность населения Приморского края по возрасту за 2013 год.

Возраст, лет	Жителей	%
0-4	116 625	6,0
5-9	99 325	5,1
10-14	92 153	4,8
15-19	91 355	4,7
20-24	138 188	7,1
25-29	163 611	8,5
30-34	159 814	8,3
35-39	151 557	7,8
40-44	145 446	7,5
45-49	123 826	6,4
50-54	137 843	7,1
55-59	134 653	7,0
60-64	128 012	6,6
65-69	94 946	4,9
70-74	58 388	3,0
75-79	57 747	3,0
80-84	23 782	1,2
85-89	12 546	0,6
90-94	3 025	0,2
95 и старше	466	0,02
Итого	1 933 308	
Основные возрастные группировки		
<i>Моложе трудоспособного</i>	324 053	16,8 %
<i>Трудоспособное</i>	1 155 583	59,8 %
<i>Старше трудоспособного</i>	453 672	23,5 %

Источник: [49]

По состоянию на 01.01.2013 в крае проживали 129,7 тысяч инвалидов (6,6 % от населения края), включая 5,4 тысяч детей-инвалидов, 1,5 тысяч инвалидов-колясочников, 2,2 тысяч инвалидов с заболеваниями органов зрения, 1,8 тысяч инвалидов по слуху [49].

Чтобы проследить динамику изменения численности населения и инвалидов, была составлена таблица численности населения за 2017 год, где можно увидеть уменьшение числа населения, а также уменьшение количества инвалидов, ознакомиться с данными можно в Таблице 9.

Таблица 9 - Численность населения Приморского края по возрасту за 2017 год.

Возраст, лет	Жителей
0-9	225 271
10-14	94 882
15-19	88 816
20-29	272 762
30-44	458 673
45-59	390 476
60-79	349 544
80-94	43 105
95 и старше	587
Общее количество всего населения	1 924 116
Инвалиды I степени	44 393
Инвалиды II степени	55 026
Инвалиды III степени	19 261
Дети-инвалиды	5 247

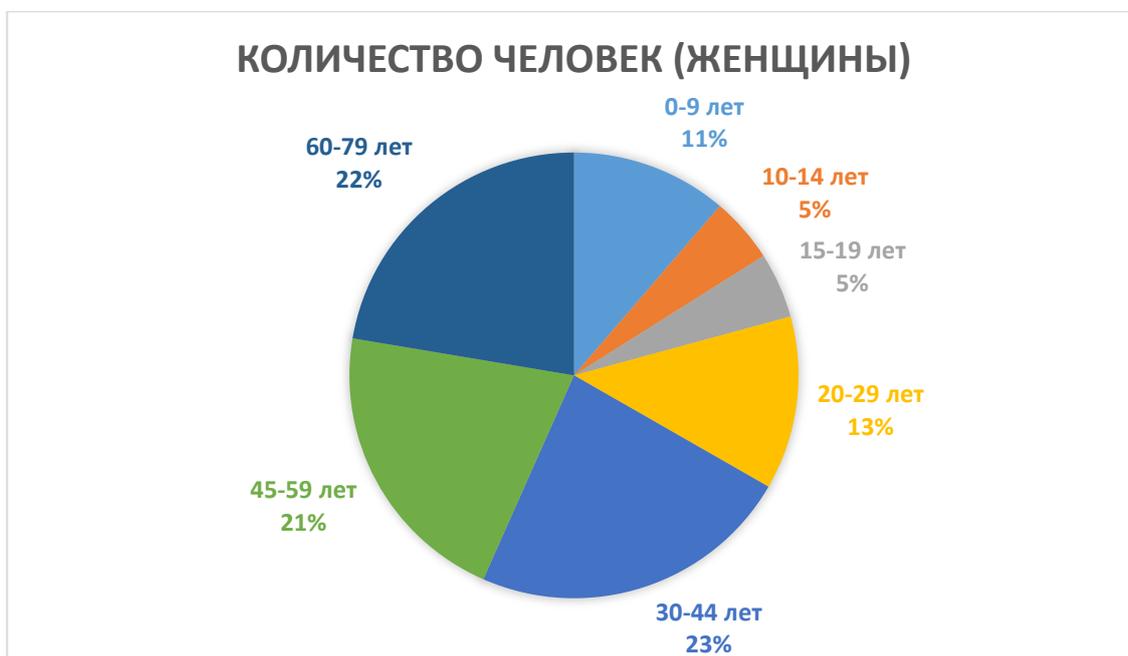
Источник: [49]

По состоянию на 01.12.2017 в крае проживали 123 927 инвалидов (6,4 % от населения края), включая 5,2 тысяч детей-инвалидов, 1,5 тысяч инвалидов-колясочников, 2,2 тысяч инвалидов с заболеваниями органов зрения, 1,8 тысяч инвалидов по слуху.

Для визуализации процентного соотношения населения по возрасту от общего числа, созданы две диаграммы для мужского и женского населения соответственно.



Источник: исследования автора



Источник: исследования автора

Исследовав данные диаграмм, можно сделать вывод: По данным за 2017г. количество людей, проживающих в Приморском крае, составляет 1924116 человек [49]. Преобладают люди в возрасте от 20 до 59 лет, что тем самым

показывает основной сегмент потенциального потребителя на рынке туруслуг. Количество инвалидов 123 927 человек, что тем самым показывает большое количество потенциального потребителя рынка туристско-экскурсионных услуг.

В ходе проведенного исследования был выявлен ряд проблем, к которым можно предложить рекомендации по их решению. Основная проблема, которая стоит перед нашим государством, в первую очередь, это формирование безбарьерного туризма.

Предоставление доступности туристского отдыха для всех, в том числе социальным группам населения, а именно: многодетным семьям, молодежи и пожилым лицам, требует разработки и осуществления ряда конкретных мер, к числу которых относятся определение социальной туристской политики государства, принятие собственных законодательных и нормативных актов, создание государственных программ, направленных на развитие доступной среды для людей с ограниченными возможностями, создание социальной инфраструктуры, обеспечение систем и механизмов поддержки малообеспеченных слоев населения, подготовка работников системы социального туризма, включая его организаторов, информационная работа и многое другое.

Для того, чтобы привлечь туристов и создать условия для доступного туризма, турфирмам следует сделать путешествия для людей с ограниченными возможностями более доступными. Одним из вариантов позиционирования своей турфирмы, можно рекомендовать организацию своего рода номинаций. Например, на оптимальный маршрут, лучшую экскурсию или самый доступный тур для людей с ограниченными возможностями и т.п. Для наглядного примера, к номинации можно создать особенную иллюстрацию-логотип (грамоту для вручения), который будет представлять турфирму в какой-либо номинации.

Стремительное развитие туризма сегодня должно учитывать и потребности таких туристов как глухие и немые лица. В целом проблемам глухонемых туристов уделяется наименьшее внимание по сравнению с другими

туристами, имеющими определенные ограничения, к сожалению, люди с недостатками слуха почти невидимы в туристском мире. Для обслуживания еще для одной категории туристов с ограниченными возможностями, а именно, туристов с ограниченными возможностями передвижения, также имеются проблемы доступности.

Итак, в данный момент Владивосток обладает очень большим потенциалом в сфере туризма. Развитие безбарьерного туризма во Владивостоке поспособствует увеличению внутреннего и въездного турпотоков. Инвалидность представляет собой социальный феномен, избежать которого не может ни одно общество, и каждое государство сообразно уровню своего развития, приоритетам и возможностям формирует социальную и экономическую политику в отношении инвалидов.

На сегодняшний день владельцы отелей, магазинов, других заведений до сих пор не осознали, что инвалид - это тоже потенциальный клиент. Он также может приносить прибыль, и надо его привлечь.

## **2.2 Спрос и предложение на рынке туристских услуг г. Владивостока для людей с ограниченными возможностями.**

Люди с ограниченными возможностями хотят путешествовать, осуществлять экскурсии, как по России, так и за границей, хотят увидеть мир своими глазами не с экранов телевизора и монитора за компьютером. На основе анализа обсуждаемых тем на форумах для людей с ограниченными возможностями («Пляжный отдых. Проект», «Доступность города», «Куда бы Вы хотели поехать и за какие деньги», «Помощь людям с ограниченными возможностями» и т.д.) выявлены наиболее острые проблемы [25]:

1. Ограниченное количество на рынке туризма турфирм, обслуживающих людей с ограниченными возможностями;
2. Недостаток информативности о доступности туристской инфраструктуры;

3. Недостаток специального транспорта для людей с нарушением опорно-двигательного аппарата и специального оборудования для других категорий людей с ограниченными возможностями;

4. Общественный фактор: люди с ограниченными возможностями не приспособлены для общения на одном уровне со здоровыми людьми, испытывая замешательство, смущенность и негативное отношение с их стороны.

Материальная сторона: пенсии и социальные выплаты не позволяют в большинстве случаев приобрести ту или иную услугу.

Чтобы определить спрос на рынке туристских услуг г. Владивостока для лиц с ограниченными возможностями было проведено анкетирование, в котором приняло участие 100 респондентов. Анкета размещена в Google Forms и представлена в Приложении В [11].

В анкетировании приняли участие респонденты из трёх регионов России:

1. Приморский край
2. Хабаровский край
3. Амурская область

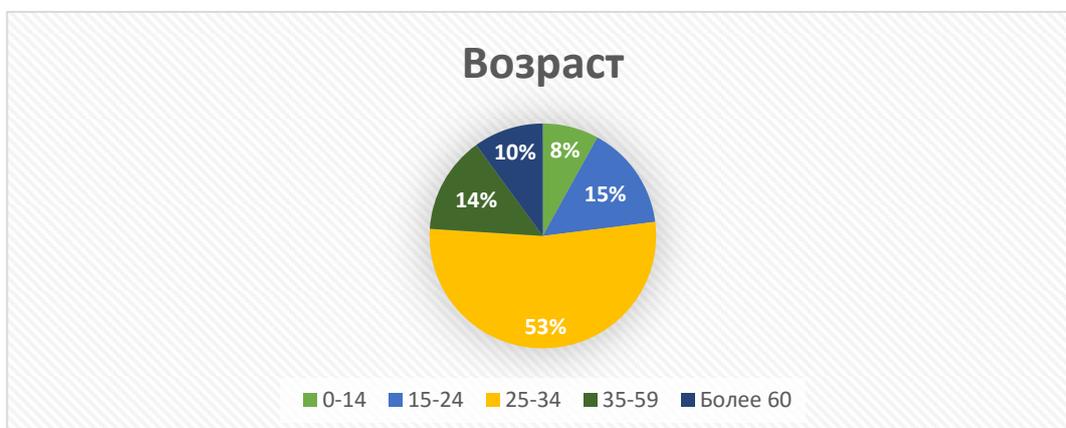
Основной процент опрошенных из Приморского края – 62%, респонденты из Амурской области занимают 25%, Хабаровский край 13%.



Источник: исследования автора

Количество мужчин и женщин практически одинаково - 52% и 48%, соответственно.

Большинство опрошенных респондентов в возрасте от 25 до 34 лет.



Источник: исследования автора

По роду занятий инвалиды достаточно дифференцированы.



Источник: исследования автора

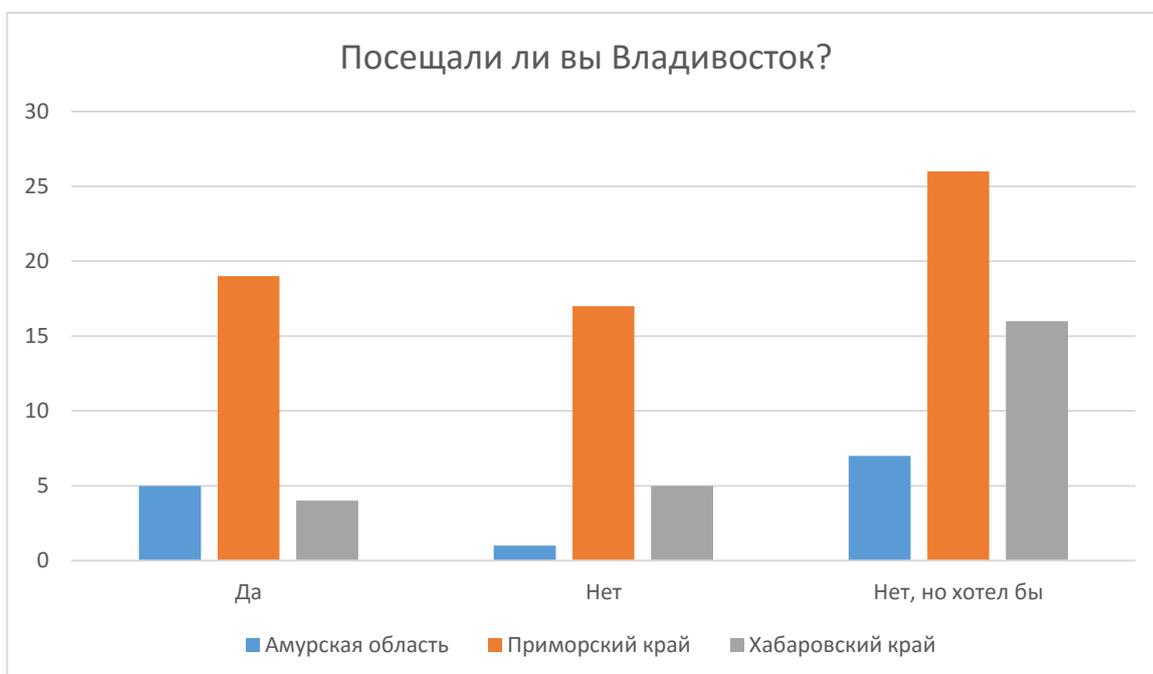
Данные показывают, что преобладают люди без работы и находящиеся на пенсии. Следовательно, основной сегмент потенциального потребителя туристско-экскурсионных услуг, люди неготовые тратить большие деньги на путешествия, в силу их отсутствия.

При выборе предпочтений между отдыхом внутри страны и за границей, практически 70% отдали предпочтение отдыху за границей.



Источник: исследования автора

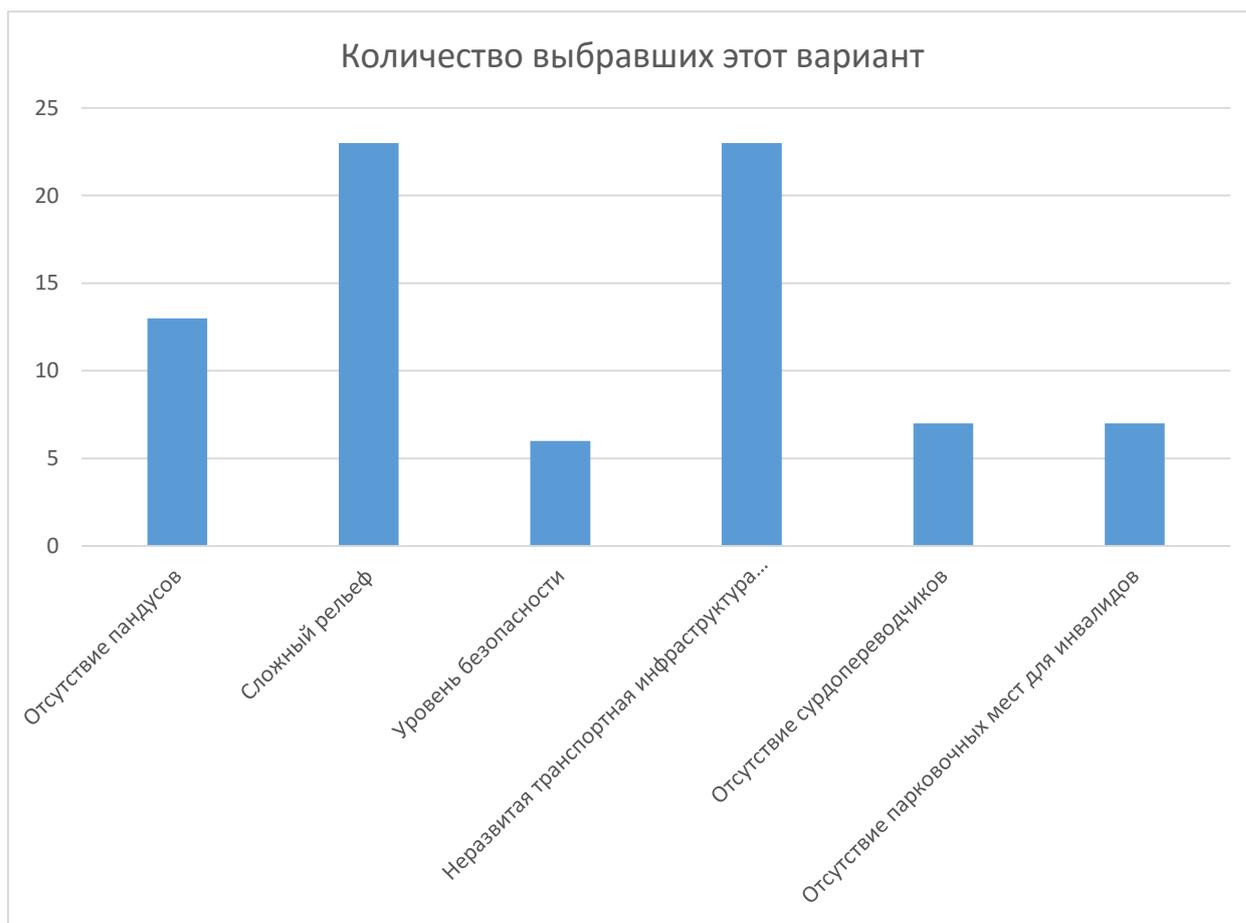
При ответе на вопрос, посещали ли респонденты г. Владивосток, практически половина дали положительный ответ (28%). Остальные 72% не посещали г. Владивосток, при этом 49% из них, хотели бы его посетить.



Источник: исследования автора

Так как в опросе преобладают жители Приморского края, следует отметить, что больше половины инвалидов ответили, что не посещали г. Владивосток. 49 опрошенных хотели бы посетить г. Владивосток, что тем самым показывает привлекательность города для данного сегмента потребителя.

Ответы на вопрос о сложностях при посещении г. Владивостока представлены ниже, количество ответивших на этот вопрос – 28 человек.



Источник: исследования автора

Исследовав данные этой диаграммы, отчетливо видно две наиболее важные проблемы:

- Сложный рельеф, данный вариант выбрали 23 опрошенных респондента;
- Незаразвитая транспортная инфраструктура (отсутствие транспорта для инвалидов), данный вариант выбрали 23 опрошенных респондента.

Также немаловажной проблемой является отсутствие пандусов, на эту проблему указали 13 опрошенных респондентов.

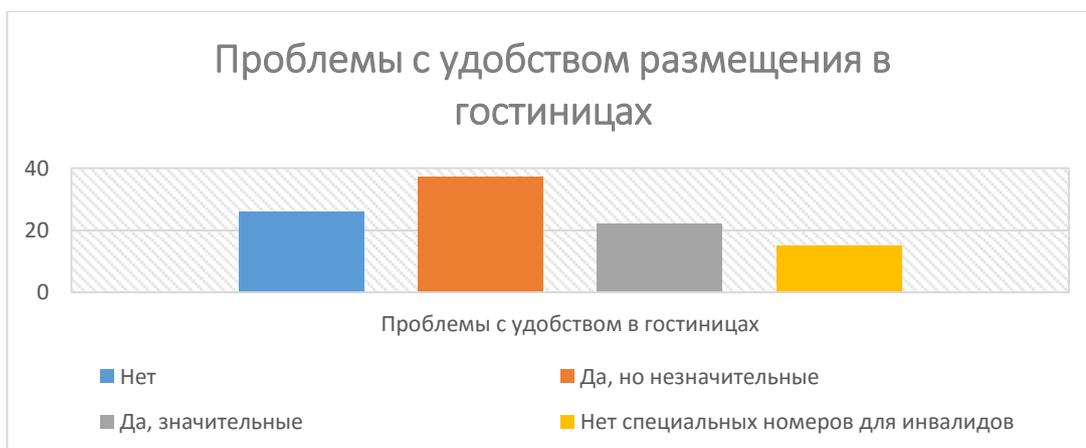
Следующим вопросом стал выбор организации путешествия – индивидуально или же с помощью турфирм.



Источник: исследования автора

Из данных диаграммы отчетливо видна ещё одна проблема, 72 респондента планируют организовывать путешествие индивидуально, без помощи турфирм, что говорит либо о недостаточном информировании инвалидов о доступных туристско-экскурсионных услугах, либо отсутствии турфирм, работающих с социальными группами населения.

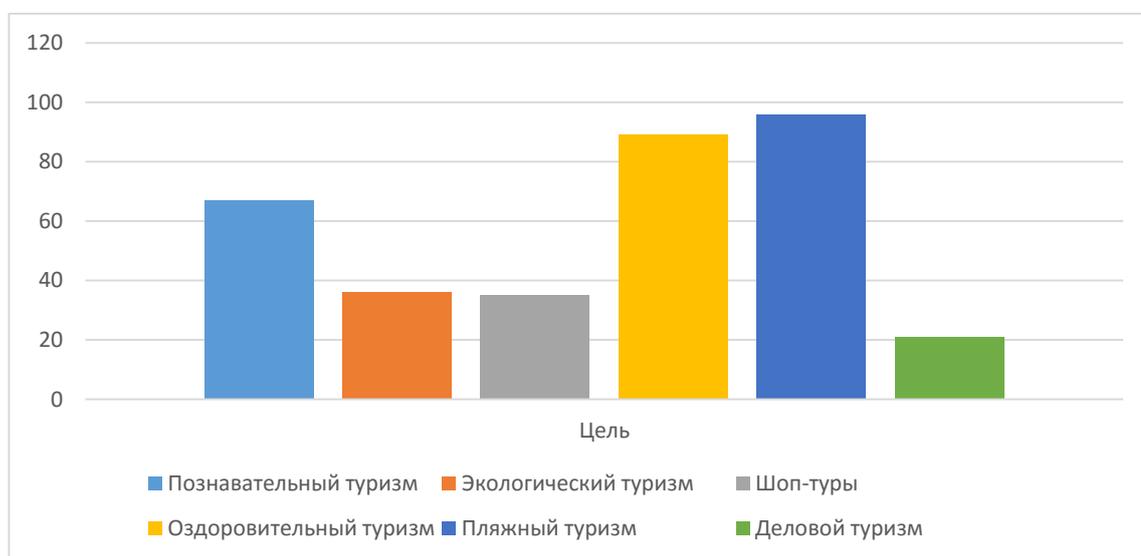
Что касается проблем с удобством в гостиницах, здесь не все однозначно.



Источник: исследования автора

Большинство (37 респондентов) ответили, что проблемы имеются, но незначительные, также 26 респондентов ответили, что проблем с удобством у них не возникло, однако 22 человека ответили, что имеются значительные проблемы с удобством размещения в гостиницах и 15 респондентов подтвердили, что нет специализированных номеров для инвалидов. Эти данные указывают на еще одну проблему – проблему оборудования номеров в гостиницах по ГОСТам для людей с ограниченными возможностями.

Отвечая на вопрос «С какой целью Вы планируете посетить Владивосток?» большинство отдавало предпочтение пляжному туризму, остальные ответы респондентов представлены ниже в диаграмме.



Источник: исследования автора

Основными направлениями, которые следует развивать для людей с ограниченными возможностями, исходя из данных диаграммы, стали:

1. Пляжный туризм (96%)
2. Оздоровительный туризм (89%)
3. Познавательный туризм (67%)

Практически 1/3 респондентов заинтересована в экологическом туризме и шоп-турах. Деловому туризму отдал предпочтение 21 респондент.

Желаемое время отдыха людей с ограниченными возможностями во Владивостоке в большинстве составило 7 дней.



Источник: исследования автора

В диаграмме отчетливо видно самое комфортное и оптимальное по продолжительности время отдыха во Владивостоке. Из данных следует сделать вывод, что при разработке туристско-экскурсионных услуг во Владивостоке следует разрабатывать туристские программы длительностью от 7 до 28 дней, оптимальное время для реабилитации и восстановления духовного и физического здоровья людей с ограниченными возможностями.

Следующим вопросом было выявление у респондентов наиболее важных туристских потребностей в путешествии по Приморскому краю, которое оценивалось методом шкалы от 0 (наименее важно) до 5 (очень важно).



Источник: исследования автора

Исследовав данные диаграммы, сделан вывод:

При путешествии людей с ограниченными возможностями во Владивосток приоритетными туристскими потребностями стали:

1. Укрепление здоровья
2. Хорошее питание
3. Удобный ночлег
4. Наличие тактильных указателей
5. Невысокие цены

Исходя из этих данных, можно отметить, что в первую очередь люди с ограниченными возможностями хотят укрепить здоровье, хорошо питаться и спать в комфортных условиях. Проанализировав ответы на данный вопрос, выявлены основные потребности людей с ограниченными возможностями при путешествии во Владивосток. Отталкиваясь от этих данных возможна более

точная разработка туристско-экскурсионного продукта для людей с ограниченными возможностями.

Чтобы более четко определить в маркетинговом исследовании слабые и сильные стороны, стоит провести SWOT-анализ, который представлен ниже.

Таблица 9 – SWOT-анализ туристского потенциала на туристском рынке ВГО для людей с ограниченными возможностями.

Сильные стороны	Слабые стороны
1 Наличие санаториев с лечебными грязями и процедурами по укреплению здоровья; 2 Наличие льгот по предоставлению туристских услуг для лиц с ограниченными возможностями; 3 Действующая гос. программа «Доступная среда»; 4 Постепенное развитие доступной инфраструктуры и улучшение материально-технической базы для инвалидов; 5 Создание во Владивостоке реабилитационного лагеря «ИНВАЛЕТО»; 6 Высокое наличие спроса на путешествия у лиц с ограниченными возможностями.	1 Стремление инвалидов путешествовать самостоятельно без помощи турфирм; 2 Недостаточный уровень информированности лиц с ограниченными возможностями о доступных предложениях на тур. рынке; 3 Недостаток специально оборудованных номеров в КСР для людей с ограниченными возможностями; 4 Недостаточный уровень обеспечения доступности к объектам экскурсионного показа и достопримечательностям; 5 Сложный рельеф для людей с нарушениями ОДА; 6 Высокая стоимость туристских услуг;
Возможности	Угрозы
1 Снижение стоимости туруслуг для лиц с ограниченными возможностями; 2 Увеличение привлекательности Владивостока, как туристской дестинации для людей с ограниченными возможностями; 3 Создание специализированного транспорта для инвалидов; 4 Повышение притока лиц с ограниченными возможностями из других регионов ДФО; 5 Создание турфирмы, предоставляющей услуги для людей с ограниченными возможностями.	1 Низкий уровень безопасности туристов во время путешествий. 2 Остановка разработок новых турпродуктов для лиц с ограниченными возможностями, ввиду плохой реализации; 3 Снижение притока туристов с ограниченными возможностями из других регионов; 4 Снижение привлекательности региона для людей с ограниченными возможностями; 5 Получение травм туристами с ограниченными возможностями;
Угрозы	Возможности
1 Некачественное предоставление услуг по укреплению здоровья; 2 Долгая реализация гос. программы «Доступная среда»; 3 Высокая стоимость турпродукта для инвалидов; 4 Увеличение поездок лиц с ограниченными возможностями за границу.	1 Создание общественных организаций для помощи инвалидам в путешествии; 2 Создание в СМИ специальных программ по информированию инвалидов о доступных предложениях на тур. рынке. 3 Создание специализированного хостела для лиц с ограниченными возможностями 4 Привлечение инвестиций из других регионов в развитие доступной среды г. Владивостока

Источник: исследования автора

Собрав все данные воедино, следует выделить оптимальные параметры для создания туристско-экскурсионных услуг для людей с ограниченными возможностями в г. Владивосток. При анализе результатов анкетирования

выявлено, что потенциальными потребителями туристско-экскурсионных услуг являются инвалиды в возрасте 25-34 лет. При разработке новых туристских продуктов для инвалидов следует обратить внимание на параметры, указанные в Таблице 10.

Таблица 10 – Оптимальные параметры для организации туристско-экскурсионных услуг для людей с ограниченными возможностями в г. Владивосток.

Оптимальные параметры	
Возрастная категория	От 25 до 34 лет.
Вид туризма	Пляжный, оздоровительный, познавательный.
Организация путешествия	Индивидуально
Проживание	Комфортные, оборудованные для инвалидов номера в КСР.
Продолжительность путешествия	От 7 до 21 дня.
Потребности	Укрепление здоровья, хорошее питание, удобный ночлег, наличие тактильных указателей, невысокие цены.
Виды турпродукта	Оздоровительный, познавательный, пляжный, турпродукты без реальных перемещений (компьютерный, видео, театрализованный, интерактивный)

Источник: исследования автора

Исходя из данных таблицы, следует отметить, что в ней указаны параметры потенциального потребителя туристско-экскурсионных услуг. Поэтому в выпускной квалификационной работе были разработаны рекомендации по разработке туристско-экскурсионных услуг для людей с ограниченными возможностями.

Также помимо анкетирования было проведено интервью с председателем общественной организации «Ковчег», Артемом Моисеенко. Интервью представлено в Приложении Б.

Подводя итог, нужно сказать, что одной из важных проблем обращения в туристские фирмы за услугами является и сама социальная адаптация людей с

ограниченными возможностями. Инвалиды преодолевают социальный барьер с огромной трудностью: человек находится в изоляции, боится общества, боится передвижения, часто опасается покидать квартиру, что-то изменить в своей жизни.

### **2.3 Рекомендации по разработке туристско-экскурсионных услуг для людей с ограниченными возможностями в г. Владивосток.**

Рекомендации по разработке туристско-экскурсионных услуг в г. Владивостоке исходят из того, что политика должна быть направлена на содействие развитию туристского потенциала и созданию благоприятных условий, поддержанию приоритетных направлений туризма и формированию представления о Владивостоке, как о благоприятном для развития туризма для людей с ограниченными возможностями.

Осуществление приоритетного развития туризма для людей с ограниченными возможностями невозможно без совершенствования нормативно-правовой базы, которая дает правовую и организационную основу для упорядочения деятельности предприятий туризма, поддержки организаторов туризма и потребителей туристского продукта, а также повышению качества туристских услуг. Так, в Таблице 11 представлен перечень мероприятий и ожидаемые результаты от внедрения данного блока.

Таблица 11 – Совершенствование нормативно-правовой базы

Наименование мероприятия	Ожидаемые результаты
1. Разработка законодательной базы для проектирования и строительства по современным стандартам доступности объектов туристской инфраструктуры	Строящаяся инфраструктура города будет выполнена в соответствии со строительными нормами и правилами, с учетом потребностей лиц с ограниченными возможностями
2. Разработка целевых программ развития социального туризма, предусматривающих выделение необходимых бюджетных средств на эти цели	Вовлечение большего количества туристских предприятий в сферу безбарьерного туризма
3. Разработка и распространение «Правил общения с инвалидами»	Формирование принципиально нового отношения мобильных людей к людям с ограниченными возможностями
4. Разработка и утверждение паспорта туристско-экскурсионного объекта показа	Информированность о доступности туристско-экскурсионных объектов показа для людей с ограниченными возможностями
5. Введение в нормативно-правовые документы, относящиеся к безбарьерному туризму, понятия «разумное приспособление окружающей среды»	Термин «разумное приспособление окружающей среды» должен дать понять, что окружающая среда должна быть оборудована не только для мобильных граждан, а также для людей с ограниченными возможностями.

Источник: исследования автора

Согласно материалам таблицы, прежде всего необходимо на уровне субъекта Российской Федерации разработать законодательную базу для проектирования и строительства инфраструктуры, которая может быть удобна не только для мобильных людей, но и так же для людей с ограниченными возможностями. Также необходима разработка целевой программы развития социального туризма с выделением средств на развитие этого вида туризма. Ни один вид туризма не может обойтись без материальных средств на развитие, поэтому данное мероприятие позитивно повлияет на развитие туризма для людей с ограниченными возможностями.

Поскольку туристско-экскурсионные услуги для людей с ограниченными возможностями в г. Владивостоке ориентированы на использование специальной инфраструктуры для туристов-инвалидов, необходимо совершенствование нормативно-правовой базы в части развития и эффективного использования инфраструктуры для людей с ограниченными возможностями. В настоящее время в г. Владивостоке действует Муниципальная программа «Доступная среда» на 2014-2020 гг. Согласно этой программы к 2020 году должны быть созданы условия, позволяющие людям с ограниченными возможностями, беспрепятственного доступа ко всем объектам социальной инфраструктуры.

Большое влияние на развитие туристско-экскурсионных услуг для людей с ограниченными возможностями может оказать разработка и распространение «Правил общения с инвалидами». Данное Правило должно показать мобильной категории граждан как нужно общаться с людьми с ограниченными возможностями и что их не нужно воспринимать как «больных» людей. С данными правилами можно ознакомиться в Приложении Г.

Необходима разработка паспорта объектов туристско-экскурсионного показа, для достижения информированности лиц с ограниченными возможностями о доступности данных объектов. В рамках проведения конкурса профессионального мастерства экскурсоводов в 2018 г. «Экскурсия.

Туризм. Владивосток», авторский коллектив, в составе Дидиченко А., Блюдик К, Котовой Д., Кошевого С. и Шоевой Ю. разработали экскурсию «Хранители тайн философского камня», в которой также разработан паспорт объекта экскурсионного показа, диплом об участии в конкурсе представлен в Приложении Д, паспорта объектов экскурсионного показа представлены в Приложении Е.

Последним мероприятием в данном блоке является введение понятия разумное приспособление окружающей среды. Данное определение должно показать, что вся инфраструктура, созданная в городе, должна быть ориентирована не только на мобильные группы граждан, но и также на людей с ограниченными возможностями.

Следующим направлением проекта программных мероприятий является система управления безбарьерным туризмом (Таблица 12).

Таблица 12 – Совершенствование системы управления безбарьерным туризмом

Наименование мероприятия	Ожидаемые результаты
1.Создание координационного совета развития безбарьерного туризма, включая представителей органов исполнительной власти г. Владивостока	Координация деятельности в области безбарьерного туризма на территории г. Владивостока
2. Образование конкурсно-экспертной комиссии по экспертизе проектов развития безбарьерного туризма	Повышение предпринимательской активности в области безбарьерного туризма
3.Введение в положение регионального конкурса «Турлидеры», номинации на лучший безбарьерный тур в Приморском крае	Появление новых туристских продуктов, связанных со сферой безбарьерного туризма
4. Создание специализированного турагентства, направленного на работу с людьми с ограниченными возможностями	Объединение всех туристских компаний, государственных структур, обслуживающих предприятий и общественных организаций для создания единого турпродукта и донесения его до потребителя

Источник: исследования автора

Создание координационного совета развития безбарьерного туризма в г. Владивостоке, как отмечено в таблице, является организационным воплощением соглашения между администрацией г. Владивостока и хозяйствующими субъектами с целью координации деятельности в области безбарьерного туризма в г. Владивостоке.

Образование конкурсно-экспертной комиссии по экспертизе проектов позволит предпринимателям г. Владивосток создавать свои собственные проекты и предложения по развитию безбарьерного туризма, что позволит повысить активность предпринимательской деятельности в г. Владивосток и развить туризм для людей с ограниченными возможностями.

Конкурс «Турлидеры» на региональном уровне позволит турфирмам предлагать и улучшать предложения по безбарьерному туризму и выявлять турфирмы, которые создали лучший безбарьерный тур в г. Владивосток.

Специализированное турагентство, направленное на работу с людьми с ограниченными возможностями, поможет в объединении государственных структур, общественных организаций, обслуживающих предприятий и туристских фирм для создания турпродукта, который будет отвечать всем требованиям туристов и донесение этого турпродукта до потребителей.

Таблица 13 – Создание и модернизация инфраструктуры г. Владивосток

Наименование мероприятия	Ожидаемые результаты
1.Создать комплекс сервисных услуг для людей с инвалидностью	Возможность устранить неполадку с оборудованием не только в сервисном центре, но и в мобильных пунктах помощи
2.Организовать сервисные центры обслуживания специального оборудования для разных категорий инвалидов	Возможность взять на прокат все необходимое оборудование для обеспечения жизнедеятельности
3.Организовать специальную «change room» на маршруте движения инвалидов в центральной части города	Создание комнаты в центральной части города, где будет возможность переодеться или поменять оборудование
4.Модернизировать городскую, спортивную, транспортную инфраструктуру	Установка необходимых пандусов, поручней и др.
5.Разработать систему навигации и информирования в центральной части г. Владивосток	Разработка информационных знаков для людей с ограниченными возможностями на территории г. Владивосток

Источник: исследования автора

Данная таблица ориентирована на создание комфортных, безопасных условий для людей с ограниченными возможностями. Специальные пункты обслуживания оборудования для людей с ограниченными возможностями помогут им передвигаться по городу, даже если в ходе прогулки случилась поломка.

Специальные комнаты помогут данной категории людей не только отдохнуть, но и также переодеться и привести в порядок себя и свое оборудование.

Модернизация существующей инфраструктуры облегчит передвижение по городу людям с ограниченными возможностями. Установка информационных знаков поможет ориентироваться людям с ограниченными возможностями. Следует создать современные системы транспортных коммуникаций, включая: лифты, подъемники, траволаторы и удобные пешеходные тропы для обеспечения беспрепятственного достижения объектов туристско-экскурсионного интереса и других объектов, посещение которых отвечает потребностям туристов с ограниченными возможностями.

Примеры необходимой инфраструктуры для удобного и безопасного передвижения туристов с ограниченными возможностями представлены на Рисунках 5-9.



Рисунок 5 – Автобус, оборудованный специальным пандусом



Рисунок 6 – Специализированный лифт, для поднятия людей в инвалидных колясках



Рисунок 7– Специализированный спуск к морю



Рисунок 8– Поручни на стенах для людей с ограниченными возможностями

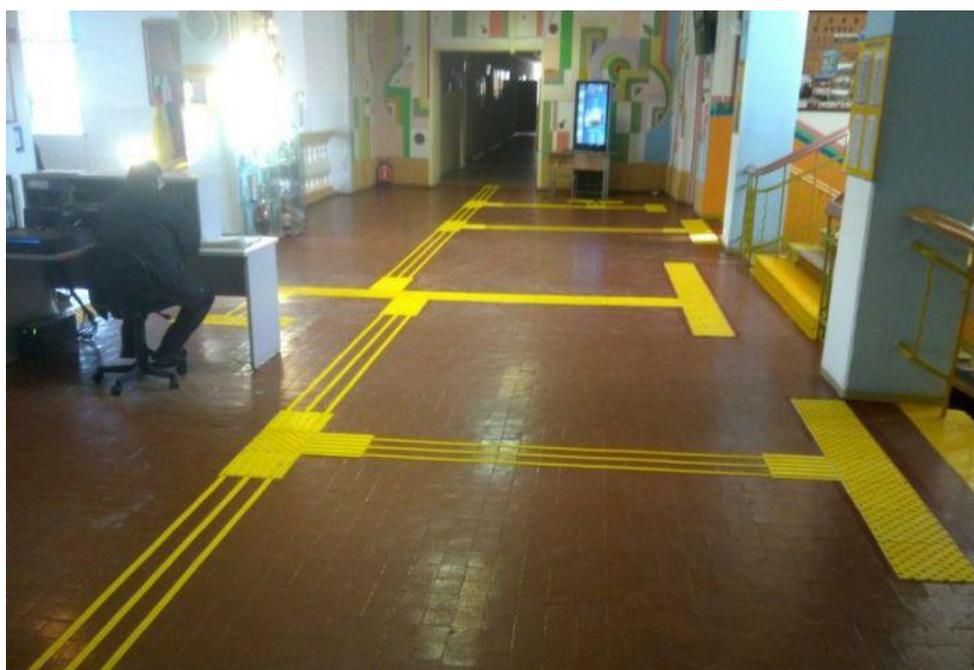


Рисунок 9– Специализированная разметка для людей с ограниченными возможностями

Следующим аспектом, который тесно связан с предыдущими мероприятиями и рекомендациями, является технологическое обеспечение туристско-экскурсионных услуг для людей с ограниченными возможностями (Таблица 14).

Таблица 14 - Технологическое обеспечение туристско-экскурсионных услуг для людей с ограниченными возможностями

Наименование мероприятия	Ожидаемые результаты
1.Создание аналитического центра при администрации г. Владивостока	Прогнозирование развития безбарьерного туризма, определяющего перспективы увеличения потоков. Маркетинговые исследования спроса и предложения на туристских рынках края и России
2. Разработка отраслевых экономических нормативов, показателей финансово-хозяйственной деятельности туристского предприятия	Совершенствование статистической отчетности по всем видам безбарьерного туризма (туристские потоки, сроки пребывания, поступления, уровень загрузки и др.)
3.Создание реестра туристских объектов и объектов экскурсионного показа	Полная информация о туристских объектах и объектов экскурсионного показа г. Владивостока
4. Комплексный анализ туристского рынка г. Владивосток, включая оценку емкости туристского потенциала для лиц с ограниченными возможностями	Определение емкости туристского потенциала для лиц с ограниченными возможностями, разработка нового турпродукта, исходя из предпочтений людей с ограниченными возможностями
5. Разработка проектов по организации: компьютерного туризма, видео туризма, театрализованного туризма без реальных перемещений для людей с ограниченными возможностями.	Создание новых видов безбарьерного туризма для людей, которые не имеют возможности путешествовать.

Источник: исследования автора

В г. Владивостоке достаточно высокий интерес со стороны научного мира к проблемам развития туристско-экскурсионных услуг для людей с ограниченными возможностями. Тем не менее, практически не задействованы научные ресурсы при проведении маркетинговых исследований, обработке статистических данных, оценке эффективности безбарьерного туризма. Поэтому прилагается максимально возможное использование научных методов через создание аналитического центра, создание системы учета, формирование реестра туристских ресурсов.

Требования к повышению качества предоставления туристско-экскурсионных услуг для людей с ограниченными возможностями должны быть направлены на совершенствование кадровой политики в сфере безбарьерного туризма и на формирование современной системы подготовки кадров для туризма. В Таблице 15 представлены программные мероприятия в рамках кадрового обеспечения безбарьерного туризма.

Таблица 15 – Кадровое обеспечение безбарьерного туризма в г. Владивостоке

Наименование мероприятия	Ожидаемые результаты
1. Проведение комплексного анализа рынка труда и определения потребностей в туристских кадрах для целей безбарьерного туризма	Повышение качества туристского обучения, появление на рынке квалифицированных кадров по работе с людьми с ограниченными возможностями
2. Разработка дополнительных образовательных программ по подготовке гидов, экскурсоводов, менеджеров по работе с людьми с ограниченными возможностями	
3. Разработка региональных профессиональных стандартов для специалистов по работе с людьми с ограниченными возможностями	Подготовка специалистов по работе с людьми с ограниченными возможностями ориентированных на отдельные регионы
4. Создание высокопрофессиональной учебно-тренировочной базы для практического обучения в области безбарьерного туризма	Создание специализированных комнат и помещений, оборудованные тренажерами
5. Разработать и провести образовательные программы для волонтеров по работе с лицами имеющими ограниченными возможности	Подготовка волонтеров для помощи людям с ограниченными возможностями

Источник: исследования автора

Целью кадрового обеспечения и развития безбарьерного туризма в г. Владивостоке является создание и обеспечение современной, соответствующей мировым стандартам подготовки, переподготовки и повышения квалификации специалистов, и руководителей организаций и предприятий в сфере безбарьерного туризма.

Разработка программ по подготовке гидов, экскурсоводов и менеджеров обеспечит необходимое качество обслуживания людей с ограниченными возможностями.

Разработка образовательных программ для волонтеров позволит обучать их правильному обслуживанию данной категории людей.

Для создания современной инфраструктуры безбарьерного туризма, отвечающей всем потребностям туристов, необходимо провести следующие мероприятия инвестиционного характера:

- модернизация транспортной инфраструктуры на территории г. Владивостока (дорожное покрытие, закупка автобусов, отвечающие требованиям передвижения туристов-инвалидов);

- перспективное инфраструктурное развитие г. Владивостока как центра притяжения туристов с ограниченными возможностями из Приморского края, России и зарубежных стран;
- реконструкция и модернизация действующих туристских объектов, осуществление нового строительства на современном уровне требований;
- развитие системы размещения туристов.

Помимо прямого коммерческого эффекта, который получают инициаторы данных проектных мероприятий и решения проблем удовлетворения потребностей туристов в качественных услугах безбарьерного туризма, их социальная значимость заключается в создании новых рабочих мест в г. Владивостоке, а также комплексном развитии инфраструктуры города в целом и увеличении бюджетных поступлений.

## Заключение

На основе теоретико-методологического анализа определено, что туристский потенциал представляет собой совокупность природных, культурно-исторических и социально-экономических предпосылок для организации туристской деятельности на территории определенного региона.

Г. Владивосток обладает огромным природным и историко-культурным потенциалом, его следует раскрывать для людей с ограниченными возможностями, так как это крупный сегмент потребителя.

Уровень развития туризма для лиц с ограниченными возможностями в Европе и США значительно выше российского. В нашей стране туризм в данном направлении пока находится в стадии зарождения.

Следовательно, России пока только предстоит изучить опыт зарубежных коллег и создать все необходимые условия способствующие продвижению безбарьерного туризма.

Сам же безбарьерный туризм подвержен множеству факторов, к которым можно отнести отсутствие необходимой инфраструктуры для путешествий людей с ограниченными возможностями, малое количество транспортных средств для перевозки туристов-инвалидов и малое количество гостиничных номеров для комфортного проживания. Доступный осмотр достопримечательностей – также один из важных факторов, который мешает развитию безбарьерного туризма.

Отсутствие необходимой инфраструктуры для путешествия людей с ограниченными возможностями это один из главных факторов, в результате чего туристы г. Владивосток выбирают для путешествий зарубежные страны, с более развитой для них инфраструктурой.

В рамках проведения конкурса профессионального мастерства экскурсоводов в 2018гг. «Экскурсия. Туризм. Владивосток», авторский коллектив, в составе Дидиченко А., Блюдик К, Котовой Д., Кошевого С. и Шоевой Ю. разработали экскурсию «Хранители тайн философского камня», в которой также разработаны паспорта объектов экскурсионного показа. Это

позволяет четко определить проблемы доступности и разработать рекомендации по их устранению.

В настоящее время в г. Владивосток действует Муниципальная программа «Доступная среда» на 2014-2020 гг. Согласно этой программы к 2020 году должны быть созданы условия, позволяющие людям с ограниченными возможностями, беспрепятственного доступа ко всем объектам социальной инфраструктуры. В рамках данной программы, разрабатывается отдельная пляжная зона, специализированная для лиц с ограниченными возможностями, но сами инвалиды недовольны тем, что их «изолируют» от остальных общедоступных пляжей. Разрабатывая данную пляжную зону, правительство г. Владивосток, старается обеспечить доступную, безбарьерную среду для отдыха лиц с ограниченными возможностями, но в силу отделения пляжной зоны от других общедоступных пляжей, создается социальный барьер, мешающий людям с ограниченными возможностями полноценно пользоваться туристскими услугами данной пляжной зоны.

Разработанные рекомендации по развитию туризма в г. Владивосток основаны на совершенствовании нормативно-правовой базы безбарьерного туризма, создании «Правил общения с инвалидами», совершенствовании системы управления безбарьерного туризма (создание специализированного турагентства, направленного на работу с людьми с ограниченными возможностями.), создании и модернизации инфраструктуры г. Владивосток, технологического обеспечения и кадровое обеспечения безбарьерного туризма.

Создание «Правил общения с инвалидом» должно научить мобильных групп людей общаться с людьми с ограниченными возможностями не как с «больными», а как с полноценными членами общества и принимать их такими.

Создание специализированного турагентства, направленного на работу с людьми с ограниченными возможностями, позволит объединить в себе государственные структуры, общественные организации, обслуживающие предприятия и туристские фирмы для создания единого турпродукта, который

будет отвечать всем требованиям туристов и донесение этого турпродукта до потребителей.

Таким образом, рекомендуемые мероприятия позволят скоординировать деятельность всех предприятий сферы туризма, совершенствовать механизм функционирования туристского бизнеса на рынке безбарьерного туризма, повысить качество обслуживающего персонала и расширить ассортимент туристского продукта, предлагаемый на рынке безбарьерного туризма в г. Владивосток и расширить туристский потенциал города для людей с ограниченными возможностями.

### Список использованных источников

1. Федеральный закон 60 «Воздушный кодекс Российской Федерации» // СПС «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
2. Федеральный закон от 24.11.96 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" с изменениями и дополнениями // СПС «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
3. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (ред. от 29.06.2015, с изм. от 02.03.2016) [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
4. Федеральный закон от 24.11.95 г. N 181-ФЗ "О социальной защите людей с ограниченными возможностями в Российской Федерации" с изменениями и дополнениями.
5. Федеральное агентство по туризму «Ростуризм» Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/contents/statistika/statisticheskie-dannye-po-rf/statisticheskie-pokazateli-po-subektam-rf/>
6. ГОСТ Р 54604-2011 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования».
7. ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг».
8. ГОСТ Р 53998-2010 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования».
9. ГОСТ Р 51671-2015 «Средства связи и информации технические общего пользования, доступные для инвалидов. Классификация. Требования доступности и безопасности»
10. Александрова, А.Ю. Международный туризм / А.Ю. Александрова. - М.: Аспект пресс, 2012. - 470 с.
11. Анкета по выявлению мотивации путешествий по Приморскому краю у людей с ограниченными возможностями [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://goo.gl/forms/Zz64aX1Rfh1uvEwr1>

12. Бавельский А.Д., Зорина Г.И., Ручин А.А. Безбарьерный туризм в Москве: Учебно-метод. пособие / Под науч. ред. И.В. Зорина. Комитет по туризму и гостиничному хозяйству города Москвы. М.: Логос, 2011. С. 85.
13. Бгатов, А. П. Безопасность в туризме / А.П. Бгатов. - М.: Форум, 2012. - 176 с.
14. Богалдин-Малых, В.В. Маркетинг и управление в сфере туризма и социально-культурного сервиса: Учебное пособие / В.В. Богалдин-Малых. - М.: МПСИ, 2014. - 560 с.
15. Бутко, И. И. Ситников А.И, Ситников А.Е. Маркетинг в туризме: [Учебное пособие] / И. И. Бутко, В. А. Ситников, Е. А. Ситников – М.: Дашков и Ко: Наука Спектр, 2009. – 411 с.
16. Гуляев В.Г. Организация туристской деятельности: учебное пособие / В.Г. Гуляев. – М.: Нолидж, 2006. – 320 с.
17. Даванков А.Ю. Оценка туристско-рекреационного потенциала территории [Электронный ресурс] /А.Ю. Даванков, А.И. Полетавкин // Южно-Уральский государственный университет. – Режим доступа: <http://conf-v.narod.ru>.
18. Демографический ежегодник России. Статистический сборник / The Demographic Yearbook of Russia: Statistical Handbook, 2015. – 264с.
- Ефремова М.В. Нормативный аспект формирования доступной среды для лиц с ограниченными возможностями//Уникальные исследования XXI века. - 2015 - № 6 (6). С. 28-33
19. Жукова, М. А. Индустрия туризма: менеджмент организации / М.А. Жукова. - М.: Финансы и статистика, 2016. - 200 с.
20. Зайцева Н.А Шуравина. Д.Б. Безбарьерный туризм: учебное пособие — М.: КНОРУС, 2016. —176 с.
21. Зализняк Е.А. Оценка природно-рекреационного потенциала муниципальных районов Волгоградской области / Е.А. Зализняк // Вестник Волгоградского государственного университета. – 2012. – № 2. – С. 26-31.

22. Зелинская, Д. И. Детская инвалидность / Д.И. Зелинская, Л.С. Балева. - М.: Медицина, 2016. - 136 с.
23. Исаев А. Трудоустройство инвалидов// Российская газета. – 2015- №6825 (254).
24. Карпова Г.А., Яковлева К.Г. Социальный и безбарьерный туризм: механизмы институционального развития – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2012. - С.159.
25. Киреева Ю.А. Проблемы развития безбарьерного туризма в России// Вестник РМАТ. Туристика. – 2014 - №2. С.41-45.
26. Куприянов Ф. Коляску - к трапу. Исполнился год новым правилам авиаперевозок инвалидов// Российская Газета. – 2014 - №6471 (199)
27. Липатова И.И. Рейтинг доступности музеев г. Санкт- Петербурга //РИА-Новости, Культурные лаборатории. Проект Социальный навигатор. - [Электронный ресурс] 2 0 1 2 – Режимдоступа: URL: [http://ria.ru/ratings\\_urban\\_environment/20120719/678377162.html](http://ria.ru/ratings_urban_environment/20120719/678377162.html)- 58
28. Магомедов Р.Р., Гордеев Р.М., Попова М.Р. Доступный «Безбарьерный туризм» для лиц с ограниченными возможностями здоровья //Современные проблемы науки и образования. - 2015- №1/1 с.183-192
29. Маньшина Н. Россия без барьеров, или Перспективы развития туризма для инвалидов. Сайт туристической компании «Санкуртур». – 2010- [Электронный ресурс] – Режим доступа:URL: <http://sankurtur.ru/press/item/3000/> - (дата обращения -18.02.16)
30. Межова Л.А., Летин А.Л., Луговская Л.А. Теория и практика организации инклюзивного туризма в России и за рубежом// Современные проблемы науки и образования. - 2015- № 1-1. С.-31-34
31. Менеджмент туризма. Туризм и отраслевые системы. - М.: Финансы и статистика, 2015. - 272 с.
32. Мировой Атлас Данных; Режим доступа: <https://knoema.ru/>

33. Мирошниченко О.В. Туристско-рекреационный потенциал региона: проблемы оценки / О.В. Мирошниченко, В.А. Калинина // Вестник Амурского государственного университета. – 2008. – № 3. – С. 79-84.

34. Новиков, В. С. Инновации в туризме / В.С. Новиков. - М.: Академия, 2014. - 208 с.

35. Окладникова, Е. А. Международный туризм. География туристских ресурсов мира / Е.А. Окладникова. - М.: Учитель и ученик, Омега-Л, 2013. - 384 с.

36. Педосюк Ю.Ф. Проблемы формирования безбарьерной среды для развития доступного туризма. // Вестник РМАТ.Туристика. - 2014- № 3. С.20-25.

37. Писаревский, Е. Л. Безопасность туризма. Правовое обеспечение. В 3 книгах. Книга 1. Основы безопасности туризма / Е.Л. Писаревский. - М.: Финансы и статистика, 2015. - 320 с.

38. Плисова Т.О. Создание специализированных туров. Создание специализированных туров для людей с ограниченными возможностями в Санкт-Петербурге. VI Международная студенческая электронная научная конференция «Студенческий научный форум» 15 февраля – 31 марта 2014 года. – [Электронный ресурс] - URL: <http://www.scienceforum.ru/2014/pdf/3531.pdf> - (дата обращения 12.04.2018)

39. По следам конвенции о правах инвалидов / И.В. Ларинова и др. - М.: Теревинф, 2015. - 224 с

40. Прудский В.Т. Туристский потенциал регионов РФ: понятие, структура, оценка: монография / В.Т. Прудский, Л.Г. Бурылова, О.П. Голиков. – Пермь: Изд. Книжный мир, 2005. – 216 с.

41. Радыгина Е.Г. Создание безбарьерной среды в средствах размещения для гостей с ограниченными возможностями//Концепт – 2014- №5 С. 1-7.

42. Репина М.Г. Особенности правового регулирования оказания туристских услуг лицам с ограниченными физическими возможностями на

территории российской федерации. //Вестник РМАТ. Туристика. - 2015- №1. С.40-45

43. Ромашина Н. 2015 год в турбизнесе Россия потеряла 70% туроператоров. //Деловой Квартал. - 2015- № 11(25). С.23-24

44. Сафарян А.А. Подходы к оценке туристского потенциала территории / А.А. Сафарян // Географический вестник. – 2015. – № 1 (32) . – С. 13-17.

45. Севастьянова С.А. Региональное планирование развития туризма и гостиничного хозяйства / С.А. Севастьянова. – М.: КНОУРС, 2007. – 256 с.

46. Смирнова Д.Б. Безбарьерная среда первый шаг к развитию безбарьерного туризма в России (на примере Московского региона)//Управление экономическими системами. Электронный научный журнал. – [Электронный ресурс]- URL: <http://uecs.ru/logistika/item/2349-2013-09-17-06-31-27-> (дата обращения 11.04.2018)

47. Смирнова Д.Б. Стратегическое развитие безбарьерного туризма (на примере г. Москвы):автореф.дис...канд.эк.наук:08.00.05/Смирнова Дарья Борисовна.-М.,2013. – 28с.

48. Соколов Д.В. Инвалиды в СССР. - Сайт для лиц с ограниченными возможностями «Дверь в мир» – [Электронный ресурс] – Режим доступа:URL: <http://doorinworld.ru/stati/778-invalidy-v-sssr> (дата обращения 12.04.2016)

49. Территориальный орган Федеральной службы государственной политики по Приморскому краю [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://primstat.gks.ru/>

50. Титова Л. Возможен ли в России безбарьерный туризм? //Сайт для лиц с ограниченными возможностями «Дислайф» 5.04.2012. - [Электронный ресурс] Режим доступа:URL: <http://dislife.ru/articles/view/18228> - (дата обращения 12.04 2018)

51. Труд и занятость инвалидов: Федеральная служба государственной статистики. [Электронныйресурс]. – Режимдоступа: U R L:

[http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/population/disabilities/#](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/population/disabilities/#) - (дата обращения 12.02.2016)

52. Тульская Н.И. Математико-картографическое моделирование для оценки туристско-рекреационного потенциала территории (на примере Центрального федерального округа) / Н.И. Тульская, Н.В. Шабалина // Картография и геоинформатика в исследованиях изменений природной среды и общества: сб. материалов Всероссийской науч.-практ. конф., Москва, МГУ им. М.В.Ломоносова, 3.09.2012 г./ общ. ред. В. П. Иванцова. – Москва: Изд-во МГУ, 2012. – С. 135-138.

53. Уровень инвалидизации населения в России. Федеральная служба государственной статистики-[Электронный ресурс] – Режим доступа: URL: [http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/population/disabilities/#](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/population/disabilities/#) - (дата обращения 17.04.2018)

54. Фурсов С. А. Социально-политические проблемы людей с инвалидностью в современной России и пути их решения// Ученые записки Российского государственного социального университета- 2009- № 4

55. Цаликова В.В. Организационно-экономические основы развития региональной системы социального обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья: автореф.дис...канд. экон.наук:08.00.05/Цаликова Вероника Владимировна. – М.,2013. -25 с.

56. Яковлева К.Г. Институциональные основы развития социального и безбарьерного туризма: автореф.дис...канд.эк.наук:08.00.05/ Яковлева Ксения Германовна.СПб.,2012.

57. Яковлева К.Г. Формирование доступности туристской среды для лиц с ограниченными возможностями в рамках реализации государственной программы «Доступная среда» 2011-2015 гг. // Известия Санкт-Петербургского университета экономики и финансов. - 2012- № 2. С. 137-139.

58. Accessible tourism: Challenges and Opportunities//Sustainable Tourism Cooperative Research Centre - [Электронный ресурс] –Режим доступа:URL: [http://www.accessibletourism.org/resources/crc\\_accessible\\_tourism\\_final\\_en.pdf](http://www.accessibletourism.org/resources/crc_accessible_tourism_final_en.pdf)

59. Ambrose I., Buhalis D., Darcy S., Best Practice in Accessible Tourism: Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism. – Sidney.:Channel View Publications, Australia 2012.-408 p.

60. Bowtell, J. Assessing the value and market attractiveness of the accessible tourism industry in Europe: a focus on major travel and leisure companies, *Journal of Tourism Futures*,2015, 1(3), 203 – 222

61. Buhalis, D., Eichhorn V., Michopoulou E. & Miller G., Accesibility market and Stakeholder analisys.OSSATE –University of Surrey. UK, 2015.- 88 p.

62. Darcy, S., & Dickson, T. A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 2009. 16(1), 3244

## Приложение А

Таблица А.1 – Оценка влияния угроз и возможностей на слабые и сильные стороны безбарьерного туризма в г. Владивосток методом Дельфи

	Факторы	Сильные стороны						Слабые стороны					
		Благоприятное месторасположение региона.	Наличие богатого природно-рекреационного потенциала.	Организация в крае крупных международных и региональных мероприятий.	Развитие края как центра деловой активности всего ДФО.	Создание в Приморском крае пяти территорий опережающего развития.	Маркетинговые каналы продвижения региона (Создание ТИЦ).	Несоответствие туристских услуг международным стандартам.	Недостаточный уровень развития туристской дорожной инфраструктуры	Несоответствие уровня цен коллективных средств размещения (КСР).	Недостаточный уровень обеспечения доступности к объектам показа и достопримечательностям.	Несовершенство нормативно-правовой базы.	Отсутствие бренда Приморского края.
Возможности	Комфортная часовая доступность для жителей ДВФО и Сибири.	4	1	4	3	3	2	2	4	1	1	1	2
	Диверсификация экскурсионных продуктов.	4	4	3	2	1	3	1	4	2	5	3	1
	Увеличение въездного и внутреннего турпотоков.	4	4	5	3	3	4	3	3	4	4	3	5
	Приток квалифицированных кадров.	2	1	2	4	1	3	1	1	1	1	1	1
	Улучшение инфраструктуры туризма и его материально-технической базы.	1	2	3	3	3	1	1	3	2	3	2	1
	Повышение конкурентоспособности региона.	4	5	4	5	3	3	2	3	5	5	4	4

## Приложение Б ИНТЕРВЬЮ

в рамках защиты выпускной квалификационной работы «Анализ туристского потенциала г. Владивостока для лиц с ограниченными возможностями»

<i>Дата, время проведения</i>	14.06.2018
<i>Место проведения</i>	Общественная организация инвалидов «Ковчег»
<i>Респонденты (полностью ФИО, должность)</i>	Артем Сергеевич Моисеенко Председатель общественной организации инвалидов
<i>Цель проведения</i>	Турзим для инвалидов, проблемы организации
<i>Интервьюеры (полностью ФИО, должность)</i>	Кошевой Сергей Николаевич Студент 4 курса ДВФУ

**Вопрос Сергей:** Сколько среди инвалидов потенциальных туристов и что мешает им сегодня путешествовать? Только ли материальные проблемы?

**Ответ Артем:** Около 30% этих людей с ограниченными возможностями достаточно активны. И бизнесом занимаются, и в политике участвуют, и ездят – вопреки существующей ситуации. Еще около 30% – это люди, которые могли бы ездить, если бы им создали условия, дали какие-то, хотя бы частичные, компенсации, а туристическая и транспортная индустрия подходила к ним более щадяще. Они входят в категорию среднего класса. Остальным из тех, кто может передвигаться, путешествия материально не осилить. Но это не значит, что на них не надо обращать внимания. Государство должно отнестись к туризму, как к необходимому реабилитационному мероприятию. Желание путешествовать, осмысление того, что инвалид на это способен, многих приведет к желанию зарабатывать. Вот вам и социализация, и интеграция в общество, и социальная реабилитация. И проблемы создания безбарьерной среды стали бы решаться более активно на местах, во всех регионах.

**Вопрос Сергей:** Отличаются ли предпочтения ваших подопечных в плане отдыха от вкусов обычных туристов?

**Ответ Артем:** Практически не отличаются. Популярен пляжный отдых – конечно, там, где для этого созданы условия. Европа очень популярна. Вообще инвалиды просто «глодают» туристическую информацию, им все

интересно. И – медицинский туризм. Хотя, повторю, любые туры для инвалидов носят оздоровительный характер, я в этом убеждена. Но они должны быть грамотно организованы. И те, кто этим занимается, должны понимать, какую ответственность они несут.

**Вопрос Сергей: Вы также являетесь президентом федерации физической культуры и спорта инвалидов с поражением опорно-двигательного аппарата, какие задачи стоят в основе федерации?**

**Ответ Артем:** Приобщение инвалидов с поражением опорно-двигательного аппарата к физической культуре и спорту, развитие их общественной активности, пропаганда здорового образа жизни. Также всемерное развитие спорта инвалидов с поражением опорно-двигательного аппарата как средства социальной адаптации, реабилитации и интеграции в общество.

**Вопрос Сергей: Насколько развит туризм для людей с ограниченными возможностями в России, в частности в Приморском крае?**

**Ответ Артем:** Если говорить о России в целом, то, наверное, не развит совсем. Что-то сделано в Москве, что-то в Петербурге, в Казани, в Сочи. Но обычно все ограничивается одним-двумя номерами для колясочников в некоторых гостиницах. Причем, как правило, это дорогие новые отели международных сетей. Очень мало специализированного транспорта. Не приспособлены многие туристские объекты, на которые мы хотели бы попасть. В их числе храмы и монастыри, которые очень востребованы людьми, страдающими различными недугами, что вполне объяснимо. Часто это старые здания, где трудно построить лифт или пандус. Но если, например, в музее есть лестница, то на нее достаточно поставить механический подъемник, например, для колясок – и он сразу станет доступным. Было бы желание и стремление решать эти проблемы.

Очень мало объектов, подготовленных для слепых и слабовидящих. Им нужны макеты, которые можно потрогать, чтобы понять, нужна возможность

ориентироваться в пространстве, по которому они передвигаются, безопасное передвижение по улицам, в зданиях. Туристские автобусы для глухих могут быть оборудованы специальными экранами, чтобы люди видели переводчика-синхрониста, который повторяет слова экскурсовода. Информацию необходимо дублировать в письменном варианте везде. Особых вложений все это не требует, надо просто об этом задуматься.

**Вопрос Сергей: Какие потребности и проблемы возникают во время путешествия?**

**Ответ Артем:** Требования (у нас это пока «пожелания») по доступности для незрячих и слабовидящих путешественников:

1. Перед входом в здание рекомендуется укладка тактильных полос:
  - направляющих (с продольными рифами, шириной 0,4 м. Длина направляющей тактильной полосы зависит от длины пути движения инвалидов);
  - предупреждающих (с полусферическими рифами; шириной 0,8 м., размещается не менее чем за 0,8 м до начала входа).
2. Первая и последняя ступени крыльца должны быть обозначены контрастной полосой (желательно ярко желтого цвета).
3. Крыльцо входа при его высоте 0,45 м. и выше над уровнем земли должно быть оборудовано ограждениями и поручнями и иметь два уровня по высоте 0,7 м. и 0,9 м. с нетравмирующими окончаниями, как правило, связывающими верхний и нижний поручень. Окончания поручней должны иметь горизонтальную составляющую не менее 0,3 м.
4. Входные двери должны быть шириной не менее 900 мм в свету. Перед входной дверью должна быть установлена предупреждающая тактильная полоса.
5. Пороги у входных дверей, а также других дверей на пути следования должны быть высотой не более 0,025 м. При невозможности обеспечения

такой высоты устанавливаются мини-пандусы шириной 0,9 м. с уклоном в пропорции высоты к длине 1: 12.

6. Лестничный марш от тамбура подъезда до лифтового холла должен быть оборудован двухуровневыми перилами с нетравмирующими окончаниями по высоте 0,7 и 0,9 м., которые крепятся либо к стене, либо к ступеням лестничного марша. Первая и последняя ступени лестничного марша - обозначены контрастной полосой.

7. После окончания лестничного марша до входа в лифт рекомендуется устанавливать направляющую тактильную полосу, а перед входом в лифт – предупреждающую полосу. В лифте – дублирующая звуковая информация.

8. Специальные рельефные копии экскурсионных объектов

Что касается требований по организации туров для инвалидов-колясочников:

1. Ширина всех дверей должна быть не менее 80 см (особенно обращаем внимание на туалетные комнаты).

2. Унитаз расположен на высоте не менее 50 см. (если нет возможности, необходимо наличие санитарных кресел-колясок); возле унитаза - откидные поручни.

3. Лучший вариант ванной комнаты - душ, он должен быть гибким и установлен на определенной высоте. Также в душе (ванной комнате) хорошо бы иметь специальное сиденье.

4. Высота кровати - не ниже 45 см и не выше 80 см. Удобный вариант 50 см.

5. Пороги в комнатах должны отсутствовать.

6. При пляжном отдыхе необходим твердый спуск в море и дорожка оборудована поручнями. Для удобства захода (заезда) в море инвалида-колясочника необходимы специальные пляжные коляски.

7. Для удобства путешественников рекомендуем:

- для проведения экскурсий и обеспечения трансфера необходим автобус/ микроавтобус с подъемником;

- наличие след. информации: возможность транспортировки человека на коляске внутри автобуса, сколько человек могут ехать таким образом в автобусе; есть ли автобусы, в которых убираются кресла;
- наличие на прокат таких товаров, как электрические коляски, телескопические пандусы;
- наличие волонтеров (спец.персонала) при отелях и/или программа поддержки инвалидов, путешествующих с волонтерами.

Требования по организации туров для глухих и слабослышащих путешественников.

1. Дублирование всей информации в виде текстовой и знаковой информации.
2. Для безопасности и удобства отдыхающих рекомендована видеотелефонная диспетчерская служба, наличие сотовой связи в номере для этой группы граждан (общение – через СМС сообщения).
3. Услуги специалиста жестового языка на ресепшене, в ресторанах, во время экскурсий и оздоровительных процедур.

**Вопрос Сергей: Насколько мне известно вы создали Дальневосточный реабилитационный летний лагерь для маломобильных граждан «ИНВАЛЕТО», какие услуги предоставляются в нем инвалидам?**

**Ответ Артём:** Так как в Приморском крае нет турфирм, работающих с инвалидами, было решено создать реабилитационный лагерь. На территории лагеря инвалидам предоставляется проживание в домиках, палатках с оборудованными в них удобными диванами/кроватями. Люди, лишенные способности передвигаться по берегу моря, могут воспользоваться специализированной коляской, которая доставит каждого желающего прямо в воду и обратно для комфортного купания отдыхающих в море.

В программе лагеря целый комплекс мероприятий, направленных на организацию достойного отдыха и реабилитации инвалидов России: экскурсии на катере, обучение дайвингу, конкурсы, различные развлекательные программы, дискотека. В течение двух месяцев на

территории лагеря будут проводиться спортивные мероприятия среди инвалидов по настольному теннису, баскетболу, дартсу, плаванию, шашкам и шахматам. Также в лагере будут проводиться мастер-классы по катанию на байдарках.

Желающие могут покататься на водном мотоцикле. А главное, море, солнце и множество общения. Инвалиды разных возрастов и с разными интересами в нашем лагере могут найти себе занятие по душе в нашем лагере. Любителей спортивных соревнований ждут разнообразные игры и ежедневные тренировки. Для желающих понежиться на солнце будет оборудована специализированная зона. Заядлых рыбаков ждет увлекательная рыбалка. Любителей экстремального отдыха – катание на катере и другие развлечения.

Подпись интервьюера(ов)

## Анкета

**Цель: Выявление мотивации у лиц с ограниченными возможностями, посещения Владивостока, для разработки рекомендаций по улучшению предоставления туристско-экскурсионных услуг.**

### 1. Из какого Вы региона?

- Приморский край     Хабаровский край     Амурская область

### 2. Ваши социально-демографические данные:

**- пол :**      **-возраст:**      **-род занятий:**      **-семейное положение:**

- |                                  |                                     |                                     |  |
|----------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> мужчина | <input type="checkbox"/> 0-14 лет   | <input type="checkbox"/> школьник   | <input type="checkbox"/> холост\незамужние |
| <input type="checkbox"/> женщина | <input type="checkbox"/> 15-24 лет  | <input type="checkbox"/> студент    | <input type="checkbox"/> супружеские пары  |
|                                  | <input type="checkbox"/> 25-34 года | <input type="checkbox"/> служащий   | <input type="checkbox"/> семьи с детьми    |
|                                  | <input type="checkbox"/> 35-59 года | <input type="checkbox"/> бизнесмен  |  |
|                                  | <input type="checkbox"/> более 60   | <input type="checkbox"/> пенсионер  |  |
|                                  |                                     | <input type="checkbox"/> не работаю |  |

### 3. Где Вы предпочитаете путешествовать?

- Внутри страны       За границей

### 4. Вы когда-нибудь посещали Владивосток?

- Да (*Переходите к вопросу 5*)  
 Нет, но очень хочу (*Перейдите к вопросу 7б*)  
 Нет

### 5. Сколько раз Вы посещали г. Владивосток?

- Часто (4 и более раза)     Редко (2-3 раза)     Не часто (1 раз)

### 6. Какие сложности у Вас возникают при путешествии в г. Владивосток?

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Сложный рельеф       | <input type="checkbox"/> Отсутствие транспорта, оборудованного для инвалидов | <input type="checkbox"/> Отсутствие пандусов и специальных разметок |
| <input type="checkbox"/> Уровень безопасности | <input type="checkbox"/> Отсутствие сурдопереводчиков                        | <input type="checkbox"/> Отсутствие парковочных мест для инвалидов  |

### 7. Как Вы планируете организовывать Ваше путешествие в г. Владивосток?

- Индивидуально       С помощью турфирм

### 8. Есть ли проблемы с удобством в гостиницах (оборудованность номеров)?

- Нет     Да, но незначительные     Да, значительные     Нет специально оборудованных номеров

### 9. С какой целью Вы планируете посетить г. Владивосток?

- |  |   |                                   |   |
|--|---|-----------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Познавательный туризм | <input type="checkbox"/> Экологический туризм | <input type="checkbox"/> Шоп-туры | <input type="checkbox"/> Оздоровительный туризм |
| <input type="checkbox"/> Пляжный туризм        | <input type="checkbox"/> Деловой туризм       |                                   |   |

### 10. Как долго Вы хотели бы отдыхать в г. Владивосток?

- Один день     Выходные дни     Неделю     2-4 недели     Более месяца

### 11. Определите, что для Вас как туриста наиболее важно в путешествии в г. Владивосток и оцените уровень туристских характеристик при помощи шкалы от 0 до 5.

Характеристики	Очень важно	Важно	Не важно	Оценка потребления
Достопримечательности в целом				
Объекты истории культуры и их доступность				
Наличие пандусов и поручней на маршруте				
Хорошее питание				
Удобный ночлег				
Наличие тактильных указателей				
Невысокие цены				
Укрепление здоровья				
Наличие сурдопереводчиков				
Покупка сувениров				

### 12. Сколько Вы готовы потратить на путешествие в г. Владивосток?

- До 30000 руб.     30001-50000 руб.     50001-65000 руб.     Более 65000 руб.

### 13. Что помешало Вам максимально использовать возможности г. Владивостока для полноценного отдыха?

- Отсутствие информации     Высокие цены     Сервис (качество обслуживания)     Другое \_\_\_\_\_

**Благодарим за оказанную помощь!**

## Приложение Г «Правила общения с инвалидом»

При общении с людьми, имеющими ограниченные физические возможности, не рассматривайте их инвалидность как проблему. Помните, что Вы – равные собеседники, имеете равные гражданские права. Во время написания данной работы, была попытка разработать правила общения с инвалидами. Эти правила не сложные и при использовании их в повседневной жизни Вы не будете испытывать дискомфорт при общении с людьми с ограниченными возможностями.

**Правило 1:** Если Вы, здороваясь, обычно протягиваете человеку руку, то протяните ее и человеку с инвалидностью (заранее предупредив его об этом), даже если у него ограничены возможности или человек носит протез. Он Вам даст сам понять, какие действия уместны, а какие – нет.

**Правило 2:** Когда Вы говорите с человеком, который находится в инвалидном кресле, расположитесь с ним так, чтобы во время разговора ваши глаза были на одном уровне, тогда Вам будет легче разговаривать.

**Правило 3:** Во время беседы не упоминайте человеку об инвалидности. Но если Вам необходимо сделать это по тексту, то укажите только форму инвалидности и идите дальше, не заостряя на этом внимание.

**Правило 4:** Если Вы собираетесь читать инвалиду по зрению, сначала следует предупредить его об этом. Говорить стоит нормальным голосом и не пропускать информацию, если Вас не попросит об этом сам собеседник.

**Правило 5:** Всегда следует выяснять, в каком виде человек хочет получить информацию (обычный текст, шрифт Брайля, крупный шрифт или аудиокассета). Если же Вы не имеете возможности предоставить информацию в желаемом формате, следует отдать ее в том, который имеется – это лучше, чем ничего.

**Правило 6:** Ведите себя естественно и не пытайтесь сознательно контролировать каждое свое движение. Не стоит смущаться, если Вы, вдруг, использовали расхожее выражение (например, «увидимся скоро» для человека с проблемами зрения и др.).

**Правило 7:** Не используйте эмоционально окрашенных фраз и выражений, например «жертва», «страдающий» и пр. Делайте акцент на том, чего человек добился в инвалидном кресле.

**Правило 8:** Описывайте человека таким, какой он есть. Ведь помимо того, что он находится в инвалидном кресле – он еще может быть родителем, врачом, менеджером и др.

**Правило 9:** Предлагаю свою помощь при передвижении, направляя человека, идите так, как Вы ходите обычно. Не стоит обижаться, если Вашу помощь отклонили.

**Правило 10:** В отношениях с человеком с инвалидностью недопустим покровительственный тон. Он часто возникает как следствие общих предрассудков, не основанных на личном опыте общения с людьми с ограниченными возможностями.



Региональный конкурс профессионального мастерства экскурсоводов  
«Экскурсия. Туризм. Владивосток»

# ДИПЛОМ II МЕСТО

награждается

**Авторский коллектив**

*(Дидиченко Анастасия, Блюдик Карина, Котова Диана,  
Кошевой Сергей, Шоева Юлия)*

Дальневосточного федерального университета

Название работы

*«Хранители тайн философского камня»*

в номинации

**«Экскурсия глазами молодых»**

Дальневосточный федеральный университет  
АНО «Туристско-информационный центр  
Приморского края»

г. Владивосток, 2018 г.

## Приложение Е

Таблица Е.1 – Анализ объекта экскурсионного показа «Старая школа»

Слабые стороны объекта	Сильные стороны объекта
Неудовлетворительное состояние подъездных путей (не заасфальтирован главный подъезд)	Выгодное расположение (по пути на набережную Кампуса)
Низкая доступность для людей, передвигающихся на креслах-колясках (отсутствие специализированных подъездов, машино-мест)	Возможность использования в интерактивных программах (тематических экскурсиях, мастер-классах, спортивных соревнованиях)
Отсутствие пандусов	Удовлетворительный вид внешнего фасада здания
Низкая доступность для людей с нарушениями зрения (отсутствие указателей направления движения, ограждения с направляющей)	Наличие автомобильных подъездных путей
Низкая доступность для людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата (отсутствие лестниц, ограждений)	
Внутренний фасад здания требует косметического ремонта	
Отсутствие вечернего и ночного освещения	
Неблагоустроенная территория (отсутствие лавочек, урн)	
Отсутствие информационных табличек с основной информацией об объекте	

Источник: исследования автора

Таблица Е.2 – Паспорт объекта экскурсионного показа «Старая школа»

Критерии	Баллы (1-5)
1. Принадлежность и значение	5
2. Безопасность (ограждения, лестницы и др.)	2
3. Комплексность	5
4. Доступность	3
4.1 Доступность для людей с ограниченными возможностями	3
4.1.1 Для слабовидящих	3
4.1.2 Для слабослышащих	4
4.1.3 Для лиц, с нарушением опорно-двигательного аппарата	4
4.2 Наличие места для стоянки автотранспорта	-
5. Степень сохранности	4
6. Интерактивность	4
7. Освещенность	3
8. Посещаемость (известность, популярность)	3
9. Информативность	2

Источник: исследования автора

Организационно-управленческие: согласовать с руководством ДВФУ включение объекта в стандартные экскурсионные объекты

Информационные: оснастить объект стендом с QR-кодом, информационным стендом

Технические: задействовать имеющиеся на территории сооружения в экскурсионных программах, обеспечить доступность на объект для людей с ограниченными возможностями.

Таблица Е.3 - Анализ объекта экскурсионного показа «Озеро с фонтаном»

Слабые стороны объекта	Сильные стороны объекта
Низкая доступность для людей, передвигающихся на креслах-колясках (отсутствие специализированных подъездов, машино-мест)	Выгодное расположение (по пути на набережную Кампуса)
Отсутствие ограждения, обеспечивающего безопасность экскурсантов	Благоустроенная территория ( присутствуют урны, туалеты и лавочки, а так же ухоженный газон)
Низкая доступность для людей с нарушениями зрения (отсутствие указателей направления движения, ограждения с направляющей)	Привлекательный внешний вид объекта
Низкая доступность для людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата (отсутствие лестниц, ограждений)	Наличие автомобильных подъездных путей
Отсутствие информационных табличек с основной информацией об объекте	Подсветка фонтана в летнее время года

Источник: исследования автора

Таблица Е.4 - Паспорт объекта экскурсионного показа «Озеро с фонтаном»

Критерий	Баллы (1-5)
1 Принадлежность и значение	5
2 Безопасность (ограждения, лестницы)	3
3 Комплексность	4
4 Доступность	5
4.1 Для людей с ограниченными возможностями	5
4.1.1 Для слабовидящих	4
4.1.2 Для слабослышащих	4
4.1.3 Для лиц, с нарушением опорно-двигательного аппарата	3
4.2 Наличие мест для стоянки автобуса	-
5 Состояние подъездных путей	5
6 Степень сохранности	5
7 Интерактивность	4
8 Освещенность	5
9 Посещаемость (популярность)	5
10 Информативность	4

Источник: исследования автора

**Рекомендации:**

Технические: сделать специализированный подъезды для инвалидов-колясочников, установить указатели направления движения, огородить озеро барьерами.

Информационные: информационные таблички с основной информацией об объекте

Таблица Е.5 - Анализ объекта экскурсионного показа «Водопад»

Слабые стороны объекта	Сильные стороны объекта
Сезонность объекта (работает только летом)	Имеется подсветка

Отсутствие таблички с основной информацией об объекте (включая возможность QR-кода с аудио для слабослышащих людей)	Имеет известность благодаря СМИ
Отсутствие разметки для слабовидящих граждан	Эстетичность объекта
Далекое расположение от места стоянки автобусов	Наличие информационных табличек по безопасности
Отсутствие пандусов для попадания на видовую площадку на вершине водопада	Удобный подъезд для лиц с ограничением подвижности
Быстрое загрязнение вод объекта	Удачно вписывается в окружающий ландшафт

Источник: исследования автора

Таблица Е.6 - Паспорт объекта экскурсионного показа «Водопад»

Критерий	Оценка (баллы)
1 Принадлежность и значение	4
2 Безопасность (ограждения, лестницы)	5
3 Комплексность	5
4 Доступность	3
4.1 Для людей с ограниченными возможностями	3
4.1.1 Для слабовидящих	2
4.1.2 Для слабослышащих	2
4.1.3 Для лиц, с нарушением опорно-двигательного аппарата	3
4.2 Наличие мест для стоянки автобуса	-
5 Состояние подъездных путей	5
6 Степень сохранности	4
7 Интерактивность	4
8 Освещенность	5
9 Посещаемость (популярность)	5
10 Информативность	3

Источник: исследования автора

**Рекомендации:**

Информационные: Необходима разработка информационных табличек об объекте

Технические: Разработка инфраструктуры для людей с ограниченными возможностями (пандусы, разметка и т.п.)

Таблица Е.7 - Анализ объекта экскурсионного показа «Железная девушка»

Слабые стороны объекта	Сильные стороны объекта
Слабая информационная база об объекте	Не требует разработки мер по обеспечению безопасности
Отсутствие таблички с основной информацией об объекте (включая возможность QR-кода с аудио для слабослышащих людей)	Близость объекта к стоянке автобусов
Отсутствие разметки для слабовидящих	Удачно вписывается в окружающий

граждан	ландшафт
Отсутствие освещенности ночью	Возможность доступа для лиц с нарушением опорно-двигательного аппарата
Слабая освещенность в СМИ	Хорошая сохранность объекта

Источник: исследования автора

Таблица Е.8 - Паспорт объекта экскурсионного показа «Железная девушка»

Критерий	Оценка (баллы)
1 Принадлежность и значение	5
2 Безопасность (ограждения, лестницы)	5
3 Комплексность	5
4 Доступность	4
4.1 Для людей с ограниченными возможностями	3
4.1.1 Для слабовидящих	3
4.1.2 Для слабослышащих	2
4.1.3 Для лиц, с нарушением опорно-двигательного аппарата	4
4.2 Наличие мест для стоянки автобуса	5
5 Состояние подъездных путей	5
6 Степень сохранности	5
7 Интерактивность	4
8 Освещенность	3
9 Посещаемость (популярность)	2
10 Информативность	3

Источник: исследования автора

**Рекомендации.** Организационно-управленческие: Включение объекта в традиционные экскурсионные программы

Информационные: Необходима большая освещенность в СМИ

Технические: Установка информационной таблички с QR-кодом