

Внедрение в туристическую индустрию технологии обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья

Научный руководитель – Антонова Анна Борисовна

Мустафина Алиса Валерьевна

Студент (магистр)

Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, Санкт-Петербург, Россия

E-mail: 89128077668@yandex.ru

На сегодняшний день доступный туризм является одним из текущих социальных приоритетов для Всемирной туристской организации [2]. Также необходимо понимать, что организация путешествий для людей с ограниченными возможностями (далее - ЛОВЗ) - это не только социальная интеграция в общество, но и финансовая выгода для поставщиков туристических услуг. Британские исследователи подсчитали, что компании в месяц теряют приблизительно 2 миллиарда фунтов стерлингов, игнорируя потребности инвалидов. В 2019 году только онлайн-бизнес потерял до 17,1 миллиарда фунтов стерлингов из-за недоступности веб-сайтов [3]. В настоящее время расходы инвалидов во всем мире оцениваются в 3 триллиона долларов, увеличиваясь на 14% в год. И только лишь 10% компаний имеют целевую стратегию для этого огромного рынка [4].

И несмотря на то, что инклюзивный туризм стремительно развивается, людям с ограниченными возможностями отказывают в предоставлении услуг или предоставляют их на низком уровне [1].

Очевидные проблемы включают в себя ограничение мобильности, но одним из важных препятствий является обсуживающий персонал. Поставщикам туристических услуг и услуг гостеприимства необходимо начать обучать персонал взаимодействию с ЛОВЗ, чтобы гости данной категории населения в полной мере имели доступ ко всем турпродуктам и объектам без барьеров.

Есть мнение, что у турбизнеса нет желания поддерживать развитие инклюзивного туризма, так как это - большие затраты для незначительного сегмента. В большинстве случаев неблагоприятное отношение, испытываемое к ЛОВЗ, включает в себя негативные стереотипы, убеждение и чувство, что они неполноценны, нежелание общаться с ними. Тем не менее, нельзя не сказать об эволюцию отношения к ЛОВЗ от консервативного и субъективного взгляда к более прогрессивному и инклюзивному.

Не стоит забывать, что так как весь туризм основан на людях, то предприятия данной сферы должны обеспечить условия всем клиентам, независимо от их способностей, ведь проявление гостеприимства - это основной источник дохода. На мой взгляд, отсутствие удобств для ЛОВЗ является важным упущением для любого бизнеса. Также ЛОВЗ редко путешествуют одни и поэтому целесообразно говорить о мультипликативном эффекте. Повышая покупательную способность людей с ОВЗ, повышается и экономическая выгода для индустрии туризма.

Кроме того, принято считать, что ЛОВЗ являются постоянными клиентами, часто возвращающимися в места, которые обеспечивают хорошую доступность. Таким образом, предоставление услуг для ЛОВЗ воспринимается как инвестиция в будущее, а не как издержки настоящего.

Все образовательные программы, разработанные для индустрии гостеприимства, должны иметь компонент, учитывающий проблемы инвалидности, поскольку природа индустрии туризма и гостеприимства требует от сотрудников постоянного личного взаимо-

действия с гостями. Поставщики туристической индустрии должны обеспечить всем сотрудникам позитивное отношение ко всем категориям путешественников, поскольку успех встречи с сервисом напрямую связан с прибыльностью бизнеса.

Также при проведении исследования был составлен опрос среди настоящих и будущих специалистов туристической индустрии, в результате которого респонденты проявили заинтересованность в изучении лучших практик обслуживания инвалидов в туристической индустрии. Эти респонденты являются завтрашними работодателями и менеджерами, и приятно отметить возможность того, что в будущем может появиться более инклюзивная среда как для гостей с ограниченными возможностями, так и для сотрудников. На мой взгляд, все ЛОВЗ должны быть признаны и первым шагом является лучшее понимание проблем общества инвалидов сотрудниками объектов туристической индустрии.

Источники и литература

- 1) Антонова А.Б. О качестве обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья на предприятиях гостеприимства // Сборник трудов всероссийской научной и учебно-практической конференции, В 3 ч. Спб, 2020. С. 202-206.
- 2) ЮНВТО: <https://www.unwto.org/news/accessible-tourism-identified-as-game-changer-for-destinations>.
- 3) Purple: <https://wearepurple.org.uk/business/>.
- 4) The Click-away Pound: <https://clickawaypound.com/downloads/cap19final0502.pdf>.