

УДК 338.484

Особенности формирования спроса доступного туризма на современном курорте

А.О. Трухан

Сочинский государственный университет, Российская Федерация
354000 г. Сочи, ул. Советская 26 а
Аспирант
E-mail: Ann.trukhan@gmail.com

Аннотация. В статье представлены результаты исследования мнений туристов с инвалидностью об организации доступного туризма. Обозначены предпосылки формирования спроса на доступный туризм в России, определены основные целевые группы, являющиеся потребителями услуг доступного туризма, выявлены тенденции спроса и основные факторы потребительского выбора, дана авторская оценка перспектив развития доступного туризма в рамках современного курорта.

Ключевые слова: доступный (безбарьерный) туризм, потребители услуг доступного туризма, туристы с инвалидностью.

Введение. «Туризм, доступный для всех», термин, закрепленный резолюцией Генеральной ассамблеей ЮНВТО в 1991 году [7], обозначает один из динамично развивающихся сегментов туристского рынка. Ряд исследований, проведенных в Австралии, США и Европейском союзе, показали, что туристы с инвалидностью становятся важной частью туристического рынка. По оценкам специалистов, туристы с особыми потребностями составляют 7 % мирового туррынка. Например, для Австралии процент местных туристов с инвалидностью составил около 11 % от общего турпотока [1]. В Великобритании в 2009 году в ходе опроса граждан выяснилось, что 12 % всех лиц, путешествующих по стране, составили маломобильные граждане или люди с инвалидностью. Точно так же, исследования в Соединенных Штатах показали, что люди старшего поколения, имеющие значительный доход и желание путешествовать, и люди с инвалидностью тратят в среднем \$ 13,6 млрд. ежегодно на поездки. Их расходы, как правило, выше, чем у рядовых туристов [5]. Вследствие того, что многие люди с инвалидностью и пожилые люди не являются экономически активным населением, они имеют возможность путешествовать в течение всего года, что позволяет снизить сезонность, с чем сталкиваются многие туристские дестинации, что обуславливает перспективность развития доступного туризма на современном курорте.

Цель. Определить факторы, влияющие на формирование спроса доступного туризма и оценить перспективы развития данного направления туризма на современном курорте.

Метод и методология проведения работы. В статье использованы данные анализа научной и периодической литературы, посвященной вопросам развития доступного (безбарьерного) туризма, анализа данных исследований зарубежных авторов, а также официальных статистических данных, результаты интервью туристов с инвалидностью на основе составленного автором опросника.

Результаты и обсуждение. В Российской Федерации по состоянию на 1 января 2015 года насчитывается 12,9 млн. инвалидов (сюда включаются лица, состоящие на учете и получающие пенсию по инвалидности), что составляет 8,8 % от всего населения страны [8]. К сожалению, ограниченность статистических данных не позволяет определить объемы туристского рынка доступных услуг, однако мы можем предположить, что совершает туристические или экскурсионные поездки около 853 тыс. людей с инвалидностью (6,6 % от общего числа инвалидов). Данная оценка сделана на основе Комплексного наблюдения условий жизни населения, проводимого Федеральной службой государственной статистики (Росстат) в 2014 году (Таблица 1). Как можем видеть это достаточно низкий показатель, по сравнению с путешествиями инвалидов за рубежом.

Таблица 1

Совершение туристической или экскурсионной поездки инвалидами в возрасте 15 лет и более в 2014 году (данные Росстата).

	Все респонденты	в том числе в возрасте, лет								
		15 - 19	20 - 24	25 - 29	30 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 59	60 - 69	70 и более
Инвалиды в возрасте 15 лет и в том числе по участию в туристической или экскурсионной поездке:										
совершали туристическую или экскурсионную поездку за последние 12 месяцев	6,6	21,3	15,6	14,4	13,8	11,3	8,2	8,5	8,0	2,8
Инвалиды в возрасте 15 лет и более, ни разу не совершавшие туристической или экскурсионной поездки, в том числе по причине:										
предпочитают отдыхать с выездом на дачу, отдыхать у родственников и знакомых в другой местности	12,5	7,1	0,7	11,6	5,5	10,4	10,6	11,4	15,4	11,8
по состоянию здоровья	45,4	35,6	48,1	42,6	27,3	34,8	39,8	39,0	37,3	54,5
по семейным обстоятельствам	8,5	7,3	6,6	13,6	7,6	15,1	10,8	12,9	9,5	5,7
не могу себе это позволить из-за нехватки средств	25,4	29,3	44,6	26,8	52,7	35,1	29,9	30,0	30,2	18,7
отсутствие интереса к таким поездкам	4,7	7,5	0,0	5,5	0,0	0,5	2,6	3,3	4,4	6,2
другая причина	3,5	13,1	0,0	0,0	7,0	4,1	6,3	3,3	3,2	3,1

Основные причины отказа респондентов от поездок по данным Росстата – состояние здоровья (45,4 %), нехватка средств (25,4 %), предпочитают отдыхать на даче или у родственников (12,5 %). При этом только 4,7 % указали причину отказа – отсутствие интереса к таким поездкам и в основном это люди старшего возраста. Исходя из того, что более, чем половине опрошенных (54,6 %) состояние здоровья позволяет путешествовать, они могут самостоятельно передвигаться или в сопровождении. Всего в России, по экспертным оценкам, постоянно или временно на инвалидных колясках передвигаются около 100 тыс. человек (500 тыс. по оценке производителей колясок) [3]. Именно эта категория людей может потенциально являться активным потребителем услуг доступного туризма.

В рамках исследования мнений туристов с инвалидностью об организации доступного туризма, автором был проведен опрос – анкетирование людей с инвалидностью. Опрос проводился с июля по октябрь 2015 года. В опросе приняли участие 91 человек, жители Российской Федерации и граждане РФ, проживающие за рубежом.

Объектом исследования были люди с инвалидностью, передвигающиеся при помощи кресла-коляски, имеющие заболевания опорно-двигательного аппарата, представили общественных организаций инвалидов, параспортсмены, а также люди, не имеющие инвалидности, ухаживающие за детьми-инвалидами.

В ходе исследования выявлены тенденции спроса на доступный туризм и основные факторы потребительского выбора. Были получены данные о целях поездки и мотивах совершения поездки, основных туристских услугах, доступность которых оказывает влияние

на выбор дестинации, оценке туристами с инвалидностью состояния элементов доступности города.

Возраст участников опроса преимущественно от 25 до 35 лет (30 %), от 35 до 45 лет (28 %), от 45 до 60 лет (24 %). Более половины опрошенных имеют высшее и неполное высшее образование. Среди опрошенных работают около 1/3 респондентов (социальная работа, параспортсмены, общественная деятельность, бизнес, работа на дому), средний ежемесячный доход которых составляет в среднем 10-20 тыс. рублей. Средние расходы, совершаемые в путешествии до 35000 рублей – 53 %, от 35 000 до 100000 рублей – 32 %, около 6 % тратят в путешествиях более 100000 рублей

Как показали данные исследования, частота путешествий туристов с инвалидностью преимущественно составляет 1 раз в год (34 %), раз в полгода (25 %), реже раза в год (18 %). Подавляющее большинство опрошенных путешествует в сопровождении родственников и друзей – 77 %, 18 % – отдают предпочтение самостоятельным путешествиям. Данные подтверждают, что потенциальными потребителями доступного туризма являются не только люди с инвалидностью и пожилые люди, но также их опекуны, члены семей, друзья. Вместе с тем, не все категории людей с инвалидностью и МГН могут быть потребителями туристских услуг, а только лица, не имеющие медицинских противопоказаний к осуществлению путешествия или поездки [10]. Также, по мнению автора, потребителями могут быть лица, имеющие какие-либо физические ограничения в передвижении временного характера (люди с временными травмами, беременные женщины, семьи с детьми и т.п.) - маломобильные группы лиц. Доступная среда и архитектурные решения универсального дизайна будут важны для туристов с громоздким багажом, горнолыжным оборудованием, туристов с велосипедами и других.

Наиболее предпочтительные для путешествия время года для людей с инвалидностью июнь-август (55 %), однако межсезонье также привлекательно для многих респондентов – 34 %. Для туристских компаний, санаторно-курортных организаций, экскурсионных фирм, учреждений следует учитывать данный факт при планировании своей деятельности и формировании специальных предложений для людей с инвалидностью в межсезонье. Указанные мероприятия будут положительно сказываться на развитии курортной инфраструктуры, способствовать сглаживанию сезонности, характерной для многих курортных городов.

Среди мотивирующих факторов, влияющих на выбор места отдыха, следует отметить возможность отдохнуть от повседневной суеты (64 % респондентов), узнать о культуре и истории (37 %), улучшить здоровье (36 %), общение (36 %), благоприятный климат и ландшафт (25 %). Наиболее предпочтительные цели совершения поездок с целью туризма для людей с инвалидностью – познавательный туризм (выбрали 64,3 % людей с инвалидностью), санаторно-курортное лечение (42,9 %), лечебно-оздоровительный туризм (36,9 %), поездки к родственникам и друзьям (28,6 %), деловой туризм (11,9 %). Результат исследования показывает, что услуги лечебного туризма имеют важное значение при формировании спроса на доступный туризм. Это связано, прежде всего, с состоянием здоровья туристов с инвалидностью. Медицинское обслуживание и наличие лечебных услуг в составе турпродукта современного курорта будут способствовать увеличению спроса на доступный туризм.

Основные причины, препятствующие совершению поездки: недостаток материальных средств (67 %), дороговизна туристских путешествий (39 %), недоступность окружающей среды (37 %), отсутствие информации о возможностях туризма (32 %). Лишь 2 % респондентов отметили нежелание путешествовать, 7 % опрошенных не могут путешествовать по состоянию здоровья.

Отметим, что доступность среды один из ключевых факторов, влияющих на развитие доступного туризма. Доступная среда - это совокупность условий и требований к создаваемой человеком окружающей городской среде (архитектурный дизайн, транспортная и инженерная инфраструктура), и информационной среде, позволяющая беспрепятственно передвигаться и воспринимать жизненно важную информацию [4]. Многие из респондентов отмечают низкий уровень доступной среды в своих городах. По шкале от 1 до 10 наиболее низкие оценки набрали услуги транспорта (средняя оценка – 3,15 балла), пути передвижения (3,6 баллов), услуги сервиса (3,95 баллов), доступность города в целом оценивалась в 3,93 балла. 88 % туристов с инвалидностью отметили, что путешествовали бы чаще при наличии доступной среды.

В последние годы произошло много изменений в сфере туристских услуг для людей с инвалидностью. Российские отели строятся с учетом требований доступности, появляются турфирмы, которые организуют туристское обслуживание в Москве и Санкт-Петербурге. Наиболее видимыми стали изменения города Сочи, в котором создавалась доступная среда в рамках подготовки к Паралимпийским играм в 2014 году. Согласно данным Управления социальной защиты населения в городе Сочи 1412 объекта, доступных для инвалидов объектов, расположенных в Зонах Международного Гостеприимства города-курорта Сочи. Из них порядка 9 пляжных территорий, 7 объектов показа, 87 объектов размещения, которые имеют номера для людей с инвалидностью либо в которых обеспечены минимальные требования доступности, согласно СНиП 35-01-2001.[9] Несмотря на все положительные изменения, которые произошли в Сочи, приходится констатировать, что курортная инфраструктура пока не стала полностью доступна для людей с инвалидностью.

Анализ результатов исследования, проведенного в Германии в 2008 году [2] показывает, что из 4000 опрошенных туристов, около 40 % респондентов, по крайней мере один раз отказались от туристической поездки, из-за наличия средовых барьеров, порядка 50 % респондентов подчеркнули, что они путешествовали бы больше, если бы среда была более доступна. 2/3 респондентов отметили, что готовы заплатить за отдых больше при наличии доступной инфраструктуры и сервисов.

Данные исследований доказывают ключевую роль доступной среды в формировании предпочтений туристов с инвалидностью.

Автором при проведении исследования туристов с инвалидностью было предложено оценить важность элементов инфраструктуры при совершении поездки. Результаты представлены на рисунке 1.

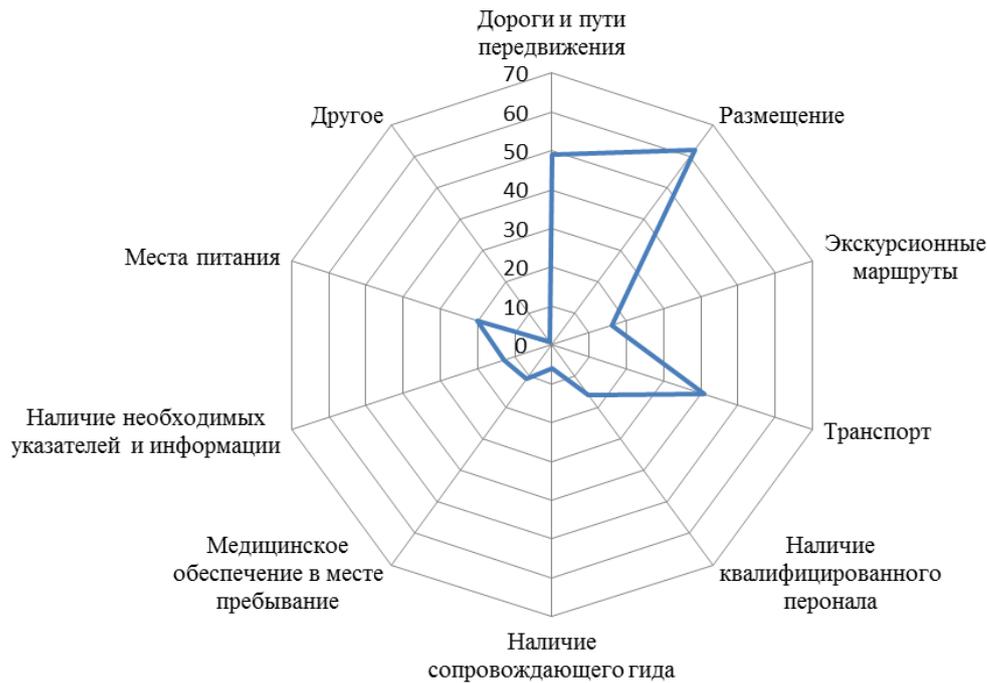


Рис. 1. Ответы респондентов на вопрос: «Какие элементы инфраструктуры наиболее важны для Вас при совершении поездки?»

Особое значение при выборе отдыха респонденты отдают доступности средств размещения, путей передвижения и транспорта. Респонденты для осуществления поездок используют услуги авиасообщения – 34 %, ЖД транспорта – 31 %, 24 % участников опроса используют для путешествий личный автомобиль, поэтому создание условий доступности на бортах самолетов и в поездах будет способствовать большей мобильности людей с инвалидностью, в том числе для совершения туристской поездки.

В комментариях к анкетам респонденты указывали необходимость установки пандусов на дорогах и путях передвижения, общественных местах, обеспечение доступности транспорта, мест отдыха и размещения. Многие особо подчеркивали важность привлечения самих людей с инвалидностью к формированию доступной среды.

Многие из респондентов в открытых ответах отмечали, что наиболее популярные направления для путешествий – страны Европы. Одна из главных причин – наличие доступной инфраструктуры и специальных туров, учитывающих потребности людей с инвалидностью.

Треть респондентов отмечали отсутствие информации о доступном туризме, более половины ориентируются на советы друзей и знакомых при выборе места отдыха, около половины используют информацию в Интернете, и около 15 % обращаются за помощью к персоналу турфирм. Отсюда видно, что информированность о доступности находится на низком уровне и необходимость создания единого ресурса/туристского портала достаточно велика. О необходимости создания Ассоциации доступного туризма также говорят ряд экспертов в области туризма в России [6].

Заключение. Обобщая результаты исследования, можно определить основные факторы, влияющие на формирование спроса услуг доступного туризма:

1. В первую очередь, фактор доступности окружающей среды является ключевым при формировании спроса на услуги доступного туризма. Прежде всего, необходимо обеспечить безопасность и удобство перемещения, доступность объектов туристского назначения (объекты размещения, питания, показа). Существенным условием является наличие медицинского обслуживания и близость расположения медицинских учреждений.

2. В связи с низким уровнем трудоустроенных инвалидов, а также недостаточным социальным обеспечением туристов с инвалидностью, потенциальный потребитель услуг доступного туризма ощущает необходимость в новом, доступном, комплексном туристском продукте, при котором он может реализовывать возможности для путешествия путем использования льгот и скидок, предусмотренных законодательством.

3. Одним из немаловажных факторов является информационное обеспечение туризма для людей с инвалидностью (доступные туристские маршруты, гостиницы, рестораны и т.д.).

4. Целевыми группами доступного туризма могут быть как сами люди с инвалидностью, так и сопровождающие их лица. Автором также определено, что потребителями могут быть маломобильные группы населения

5. Доступный туризм имеет большие перспективы для дальнейшего развития, однако, для построения эффективного механизма управления следует постоянно отслеживать изменение обозначенных факторов. Туризм не просто стиль жизни. Для людей с инвалидностью он служит средством реабилитации, создает среду для полноценного общения, устраняет чувство неполноценности, интегрирует людей в общественную жизнь. Стоит отметить, что доступность современного курорта повышает качество оказываемых туристских услуг, комфортность и безопасность, формирует положительный имидж, что способствует развитию курорта в долгосрочной перспективе.

Примечания:

1. «Economic Contribution of Tourists with Disabilities: An Australian Approach and Methodology.» In *Accessible Tourism: Concepts and Issues*, by Darsy Simon and Buhalis Dimitrios, 213-239. Bristol: Channel View Publications, 2010.

2. Leidner R. *Tourism accessible for all in Europe*// *Tourism Review. Ethical Barrier-Free Tourism*, April 2008 [Электронный ресурс] URL: <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.584> (дата обращения: 26.05.2015)

3. Бавельский А.А., Зорина Г.И., Ручин А.А. *Безбарьерный туризм в РФ*. Под науч. ред. И.В. Зорина; Комитет по туризму и гостиничному хозяйству города Москвы. М.: Логос, 2011. 168 с.

4. *Доступный туризм*. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.invalife.ru/publ/> (дата обращения: 25 января 2014 г.).

5. *Мир, доступный для всех* [Электронный ресурс]. – URL: http://www.nadezhda.me/archive/_8_395__avgust_2013_g/mir__dostupnyj__dlya_vseh.html/ (дата обращения 20.01.2014).

6. Меморандум об актуальных вопросах развития доступного туризма в России (Резолюция II Международной конференции по доступному туризму. г. Москва, МВЦ «Крокус Центр», 19 марта 2012 г.).

7. Официальный сайт Всемирная туристская организация ЮНВТО. [Электронный ресурс] URL: www2.unwto.org/ru (дата обращения: 07.06.2015).

8. Официальные данные Федеральной государственной службы статистики. Раздел «Население. Положение инвалидов». [Электронный ресурс] URL: <http://www.gks.ru> (дата обращения: 11.10.2015).

9. Официальные данные управления социальной защиты населения министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края в городе-курорте Сочи [Электронный ресурс] URL: http://sznkuban.ru/otraslold35_uchr/item-165.html (дата обращения: 10.10.2015).

10. Смирнова Д.В Стратегическое развитие безбарьерного туризма (на примере г. Москвы). Автореферат. [Электронный ресурс] URL: http://rguts.ru/templates/Rguts/images/sector/dissertation_council/ad_defences/autoreferat/smirnovadb.pdf (дата обращения: 10.10.2015).

UDC 338.484

Specific Features of Demand for Accessibility on Today's Resort

A.O. Trukhan

Sochi state university, Russian Federation
26 a Sovetskaya Str., Sochi 354000
Post-graduate student
E-mail: Ann.trukhan@gmail.com

Abstract. The article features the responds of tourists with disabilities in regard to accessible tourism. The preconditions for accessible tourism demand in Russia and the main target groups for accessible tourism have been identified. The experts' assessments and visions as well as the key factors of consumer's choice for accessible tourism today are presented.

Keywords: accessible (barrier-free) tourism, consumer of accessible tourism, tourists with disabilities.