

ЯКИМЕНКО Марианна Владимировна

*Южный федеральный университет (Ростов-на-Дону, РФ)
кандидат экономических наук, доцент; e-mail: mvyakimenko@sfedu.ru*

РУСЕВА Олеся Заурбековна

*Ростовский региональный фонд содействия развитию инклюзивного туризма,
досуга и отдыха «Зеленая улица» (Ростов-на-Дону, РФ)
председатель правления; e-mail: ruseva.olesya@yandex.ru*

ОБЗОР СОВРЕМЕННОГО СОСТОЯНИЯ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ИНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМА В РОССИИ: ФОРМИРОВАНИЕ КОМПЛЕКСНОГО ПРЕДСТАВЛЕНИЯ

В статье представлен ряд результатов проводимого авторами исследования по вопросам управления инклюзивным туризмом в отечественной практике. В части приращения теоретических и методологических положений в предметной области предложено введение категории «архитектура инклюзивного туризма», определяющей основные элементы системы, совокупность внутренних и внешних связей и формализующей принципы ее проектирования и развития с учетом всех заинтересованных сторон. В процессе литературного обзора по теме исследования авторы пришли к выводу об отсутствии комплексного подхода к формированию эффективного механизма управления инклюзивным туризмом в отечественной практике. Отражен ряд выводов, полученных в процессе изучения современного состояния российского инклюзивного туризма, в том числе с позиций сложившейся нормативно-правовой основы. Было определено, что за последнее время разработан и принят ряд документов, которые направлены на формирование доступной среды, защиту прав и процесс оказания туристских услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья. В результате проведения ростовским региональным фондом содействия развитию инклюзивного туризма, досуга и отдыха "Зеленая улица" исследований, было сформировано представление о современном состоянии процесса продвижения инклюзивного туризма в одной из поисковых систем Рунета.

Ключевые слова: *туризм, инклюзивный туризм, доступный туризм, архитектура инклюзивного туризма, туристы с ограниченными возможностями здоровья, инклюзивное общество.*

Для цитирования: Якименко М.В., Русева О.З. Обзор современного состояния и перспективы развития инклюзивного туризма в России: формирование комплексного представления // Сервис в России и за рубежом. 2021. Т.15. №3. С. 27–36. DOI: 10.24412/1995-042X-2021-3-27-36.

Дата поступления в редакцию: 9 июля 2021 г.

Дата утверждения в печать: 6 сентября 2021 г.

UDC 338.48

DOI: 10.24412/1995-042X-2021-3-27-36

Marianna V. YAKIMENKO

*Southern Federal University (Rostov-on-Don, Russia)
PhD in Economics, associate professor, e-mail: mvyakimenko@sfedu.ru*

Olessia Z. RUSEVA

*Rostov regional assistance foundation for development of inclusive tourism,
leisure and recreation "Green Street" (Rostov-on-Don, Russia)
Chairman of the board, e-mail: ruseva.olesya@yandex.ru*

REVIEW OF THE CURRENT STATE AND DEVELOPMENT PROSPECTS OF INCLUSIVE TOURISM IN RUSSIA: CREATING AN INTEGRATED REPRESENTATION

Abstract. *The article presents research results conducted by the authors on the management of inclusive tourism in domestic practice. In terms of the increment of theoretical and methodological provisions in the subject area, it is proposed to introduce the category "architecture of inclusive tourism", which defines the main elements of the system, a set of internal and external relations and formalizes the principles of its design and development, taking into account all stakeholders. Based on literature review on the research topic the authors revealed that there is no integrated approach to the formation of an effective mechanism for managing inclusive tourism in domestic practice. The article reflects several conclusions obtained in studying the current state of Russian inclusive tourism, including from the standpoint of the existing regulatory and legal framework. It was determined that recently a number of documents have been developed and adopted that are aimed at creating an accessible environment, protecting the rights and the process of providing tourist services for people with disabilities. Research results carried out by the Rostov regional assistance foundation for development of inclusive tourism, leisure and recreation "Green Street" formed an idea about the current state of the promoting inclusive tourism in one of the Runet search engines.*

Keywords: *tourism, inclusive tourism, accessible tourism, inclusive tourism architecture, tourists with disabilities, inclusive society.*

Citation: Yakimenko, M. V., & Ruseva, O. Z. (2021). Review of the current state and development prospects of inclusive tourism in Russia: creating an integrated representation. *Servis v Rossii i za rubezhom [Services in Russia and Abroad]*, 15(3), 27–36. doi: 10.24412/1995-042X-2021-3-27-36. (In Russ.).

Article History

Received 9 July 2021

Accepted 6 September 2021

Disclosure statement

No potential conflict of interest was reported by the author(s).

© 2021 the Author(s)

This work is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY-SA 4.0).

To view a copy of this license, visit <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>



Введение

Современные условия развития универсального (инклюзивного) общества, необходимость перехода экономики страны к новым стандартам обеспечения качества жизни предоставляемых услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья и других групп маломобильных граждан требуют и пересмотра подхода к развитию индустрии туризма. Следовательно, актуальным вопросом представляется проведение исследования и приращения имеющихся теоретико-методологических положений в предметной области и разработка новых организационно-экономических механизмов и инструментов управления в сфере инклюзивного туризма для национального туристского комплекса в рамках взаимодействия государства, бизнеса, науки и гражданского общества.

Цель проводимого авторами исследования – приращение имеющихся теоретических и методологических положений в предметной области; разработка и адаптация инструментария к процессу повышения эффективности управления организационно-экономическим взаимодействием субъектов туристской индустрии, некоммерческих организаций, государства, гражданского общества в сфере инклюзивного туризма, который позволит сформировать инновационные механизмы развития в отечественной практике.

В рамках сформулированной цели были определены следующие основные задачи исследования:

- сформировать комплексное представление об инклюзивном туризме как механизме реализации основных задач социально-ориентированного государства;
- системно представить механизмы, инструменты, методы развития инклюзивного туризма с учетом территориально-отраслевых интересов государства, бизнеса, некоммерческого сектора, гражданского общества, формируя тем самым понятие «архитектура инклюзивного туризма»;

- определить направления развития инклюзивного туризма в условиях построения «универсальной среды» территории;

- разработать структурную модель организационно-экономического механизма управления инклюзивным туризмом;

- разработать рекомендации по использованию инновационных методов, с целью повышения конкурентоспособности инклюзивных туристских продуктов на российском и международном туристских рынках.

Анализ публикаций по проблематике исследования

В настоящее время научных исследований, как в российской, так и зарубежной практике, посвященных проблематике инклюзивного туризма, относительно немного. Как правило, они содержат результаты изучения определённого аспекта развития сферы инклюзивного туризма.

Например, вопросам терминологии и истории возникновения такого понятия как инклюзивный или доступный туризм посвящены работы L. Dwyer и S. Darcy [10, 11].

Опыт организации инклюзивного туризма исследуются такими авторами, как D. Buhalis, S. Darcy, I. Ambrose [8], собравшими лучшие мировые практики по проектированию, управлению и реализации инклюзивных туристских продуктов и рекомендации участникам рынка туристической индустрии, предоставляющим услуги для лиц с ограниченными возможностями здоровья и маломобильных групп населения.

Потенциал и перспективы развития инклюзивного туризма в зарубежной практике, как отдельного сектора экономики, представлены в работах J. Bowtell [9].

В российской научной среде наиболее популярной темой для исследования является зарубежный опыт организации инклюзивного туризма и сравнительный анализ с отечественной практикой. Этой тематике посвящены работы авторов М. М. Романовой, Н. В. Белоусовой и др. [2, 7]

Более подробно рассмотрены социальные и экономические проблемы, с которыми сталкиваются туристы с инвалидностью в процессе поездок в работах В.Д. Иванова, Ж.Л. Доценко Л.А., Логуновой и др. [4, 5].

Теоретические и практические основы организации инклюзивного туризма, степень и мера доступности инклюзивной туристской среды рассматривается в работах таких авторов, как Л.А. Межова, А.Л. Летин, Л.А. Луговская и др. [6].

Целый ряд научных исследований Н.М. Борисенко-Клепач посвящены экономическим аспектам развития инклюзивного туризма. [3]

Проанализировав взгляды и подходы различных ученых в области изучения инклюзивного туризма, авторами был сделан вывод, что комплексный подход, который позволил бы сформировать эффективный механизм управления в рамках социально-экономического развития российских территорий, отсутствует, что подтверждает актуальность проведения дальнейших исследований.

Методы и методология

Научная новизна исследования определяется, прежде всего, формированием, безусловно, новой категории в рамках понятийного аппарата исследователей – «архитектура инклюзивного туризма».

Принимая во внимания терминологию стандартов ISO, принятых и на уровне положений национальных стандартов, можно предложить понимать под архитектурой инклюзивного туризма принципиальную организацию системы, которая детерминирует основные элементы, взаимоотношения между ними и внешней средой, а также принципы её проектирования и развития с учетом всех заинтересованных сторон. Проектирование архитектуры инклюзивного туризма представляется достаточно сложным процессом, который должен определить совокупность не только концептуальных проблем, но и дать характеристику архитектурным доменам [1], сформулировать вопросы управленческого и реализационного характера такой степени детализации,

что позволило бы проведение процедур верификации и валидации для полученной системы.

Характеристика архитектурных доменов, которая будет получена в результате проведения исследования, позволит изучить российский инклюзивный туризм с позиции функционально-организационного, инфраструктурного и других видов представления.

В результате описания архитектуры инклюзивного туризма, которая характерна для отечественной практики, могут быть определены основные направления и способы, которые обеспечат разработку управленческих решений с учетом поставленных целей и ресурсного обеспечения всех заинтересованных субъектов.

Среди основных групп заинтересованных субъектов выделим ряд следующих.

- туристы, экскурсанты, потребители других туристских услуг, как комплексных, так и отдельных, куда входят люди с различными нарушениями здоровья и мобильности;

- органы государственной власти, в том числе органы местного самоуправления, которые являются непосредственными участниками комплексного процесса организации деятельности в сфере инклюзивного туризма, как регламентирующие и контролирующие этот процесс;

- непосредственные организаторы и исполнители - представители туристского бизнеса – юридические лица, индивидуальные предприниматели, самозанятые, физические лица в той или иной степени и мере обеспечивающие предоставление инклюзивного туристского продукта и услуг.

Немаловажную роль играют и представители различных общественных объединений в туристской и социальной сферах.

Отдельным пунктом целесообразно добавить и участников сферы образования, готовящих специалистов в сфере туризма, в том числе инклюзивного.

Актуальность введения понятия «архитектура инклюзивного туризма» обусловлено

его междисциплинарностью и необходимостью использования системного подхода, адаптированного под отраслевую специфику этой межотраслевой системы, функционирующей в императивах социально-экономического пространства государства. Применяя подобный подход, возможно получение целостного представления о композиционно-пространственной сущности инклюзивного туризма с учетом функциональных и идеологических свойств и характеристик социально-экономической политики государства.

Современное состояние инклюзивного туризма в отечественной практике

Инклюзивный туризм, хорошо развитый в ряде зарубежных стран, на территории Российской Федерации пока еще мало распространенное явление. Тем не менее, развитию инклюзивного туризма в последнее время стало уделяться повышенное внимание на

государственном уровне.

В качестве одного из основных составляющих системы «инклюзивный туризм», который определяет органичность ее внутреннего строения и динамические взаимосвязи между доменами, выделим нормативно-правовую базу, которую условно можно представить в виде трех основных групп документов (рис. 1).

К первой группе относятся документы, защищающие права маломобильных людей и людей с инвалидностью, при доступе к туристским объектам и услугам.

Вторую группу составляют документы, регламентирующие требования при создании и организации доступной среды.

В третьей группе представлены нормативно-правовые документы, устанавливающие порядок оказания туристских услуг, в том числе для людей с ограниченными возможностями здоровья.

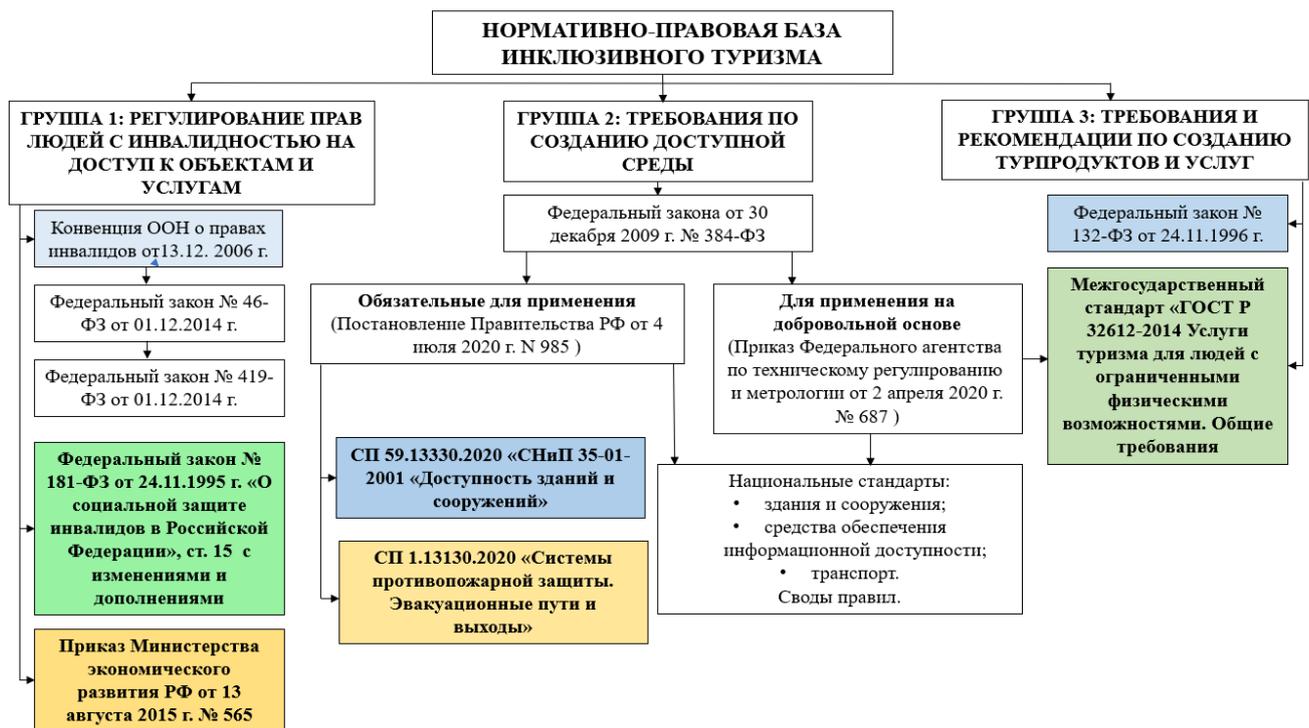


Рис. 1 – Основные группы документов, регулирующих деятельность в сфере инклюзивного туризма

Также следует сказать, что обеспечение доступности туризма для людей с ограниченными возможностями здоровья и

инвалидностью входит в национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства». В национальном проекте ведется работа по таким

вопросам, как: развитие туристской инфраструктуры, повышение доступности туристских услуг, совершенствование системы управления в туризме, которые представлены в виде федеральных проектов.

В Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 г. (далее – Стратегия) определён ряд инструментов и мер, которые направлены на развитие инклюзивного туризма.

Так в разделе «Инструменты развития туризма» Стратегии, с целью повышения конкурентоспособности туристского продукта российских территорий акцент делается на поддержке реализации программ и проектов субъектов страны по развитию туристской и обеспечивающей инфраструктуры. При этом отдельно для туристов с ограниченными возможностями должны быть реализованы меры по созданию/развитию инфраструктуры и безбарьерной среды, обеспечена доступность туристских объектов, совершенствованы системы навигации и информационные сервисы.

При описании «Кадров и образования», которые необходимы для достижения высокого уровня оказываемых услуг, сервиса и обслуживания клиентов определена необходимость «подготовки кадров для развития инклюзивных видов туризма...» и «создания условий и проведения в России соревнований и конкурсов в сфере профессиональной деятельности в туризме с их интеграцией в международные системы рейтингов специалистов, в том числе для работников с ограниченными возможностями здоровья». Тем самым, можно говорить не только об актуальности включения в образовательный процесс по укрупненной группе специальностей и направлений 43.00.00 «Сервис и туризм» модулей, формирующих компетенции по вопросам развития инклюзивного туризма, но и о необходимости разработки адаптированных образовательных программ, которые в полной мере позволят людям с ограниченными возможностями здоровья становится частью профессиональной среды в сфере туризма.

С целью «Развития устойчивого спроса и повышения доступности туристского продукта» в Стратегии подчеркивается особенность необходимости совершенствовать нормативно-правовое регулирование «обеспечения приема, организации общественного питания и транспортного обслуживания организованных групп детей, лиц с ограниченными возможностями здоровья». При этом развитие туристского продукта для туристов с ограниченными возможностями здоровья с учетом их потребностей должно реализовываться в координатах как внутреннего, так и въездного туризма.

Кроме этого, одним из элементов системы субсидирования российских туристских продуктов, реализуемых туроператорами, цель которой стимулировать спрос и обеспечить его доступность, является «...субсидирование организованных туров для лиц с ограниченными возможностями здоровья...».

Представим ряд статистических данных, в общем виде отражающих ситуацию. По данным на 2019 г. в России число людей с ограниченными возможностями здоровья составляло 11947 тыс. чел., в 2020 г. – 11875 тыс. чел. Из них инвалиды I группы – чуть менее 1,5 млн чел., II группы – около 5, III группы – 4,5 млн чел. соответственно. Дети-инвалиды – порядка 650 тыс. чел.

Как правило, люди с инвалидностью I группы не имеют возможности самообслуживания, самостоятельного передвижения, затруднено общение; люди с инвалидностью II группы частично способны обслуживать себя, способны передвигаться и коммуницировать с помощью дополнительных специализированных средств; люди с инвалидностью III группы способны передвигаться самостоятельно, обслуживать себя, но несколько медленнее. Следовательно, можно говорить, что для каждой из представленных групп требуются специальные условия для обеспечения доступного туристского продукта.

Принимая во внимание тот факт, что сбор данных по вопросам спроса на специальные

условия при формировании туристских продуктов осуществляется только при проведении отдельных исследований, опираться будем на выводы, полученные ростовским региональным фондом содействия развитию инклюзивного туризма, досуга и отдыха «Зеленая улица». По результатам исследования инклюзивные туристские услуги, то есть услуги, обеспечивающие специальные условия, как правило, наиболее интересны людям с инвалидностью II группы. Люди с инвалидностью I группы путешествуют редко, хотя, безусловно, это утверждение не аксиома. Людям с инвалидностью III группы не настолько необхо-

димы специальные условия. Также в рамках данного исследования были изучены данные, полученные при помощи «Wordstat Yandex», которые позволили выявить основные поисковые запросы пользователей Яндекс.

Согласно полученным данным по следующим запросам: «инклюзивные туры», «социальные туры», «отель для людей с ограниченными возможностями здоровья», «экскурсии для людей с ограниченными возможностями здоровья» – за период с 01.08.2019 по 31.07.2021 гг. в России без разбивки по регионам были получены следующие результаты (рис. 2, 3).

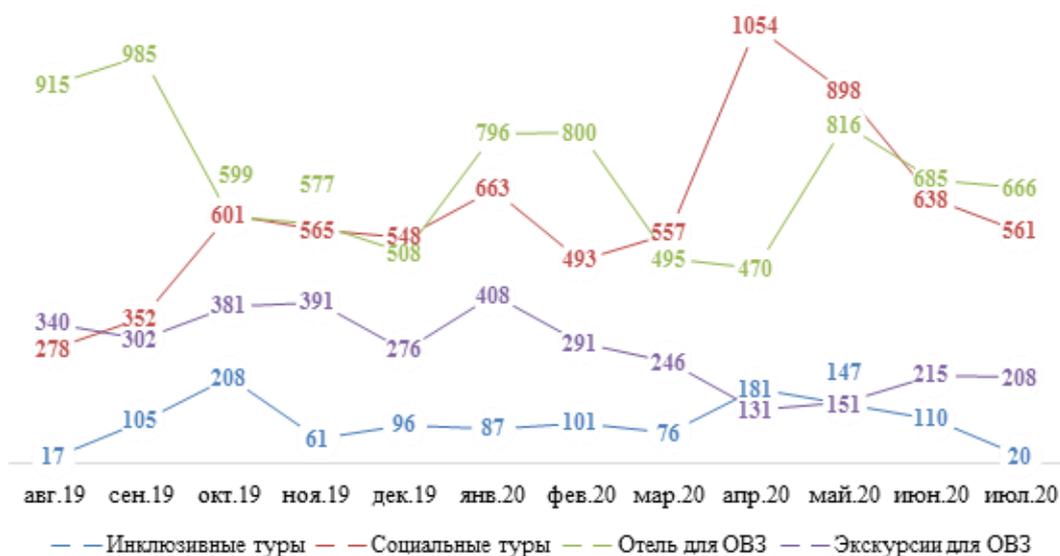


Рис. 2 – Статистика запросов туристских услуг с 01.08.2019 по 31.07.2020 гг. для людей с ОВЗ в поисковой системе Яндекс

Можно отметить, что наибольшее количество запросов по «отелям для людей с ограниченными возможностями здоровья» было сделано в сентябре и мае, по «социальным турам» – апреле и мае, «экскурсии для людей с ограниченными возможностями здоровья» и «инклюзивные туры» в качестве запросов пользовались меньшей популярностью, максимальное количество пользовательского интереса было зафиксировано в январе и в октябре, соответственно.

Данные за 2021 г. показывают смещение количества запросов по месяцам, что требует

более подробного анализа повлиявших факторов, среди которых не исключено влияние ограничений, связанных с пандемией COVID-19. Но наблюдается аналогичная тенденция по интересам пользователей в части большего количества запросов по «отелям для людей с ограниченными возможностями здоровья» и «социальным турам» по сравнению с «экскурсиями для людей с ограниченными возможностями здоровья» и «инклюзивными турами».

Также представим результаты статистики по запросам с 01.08.2020 по 31.07.2021 гг. по ряду российских территорий (рис. 4).

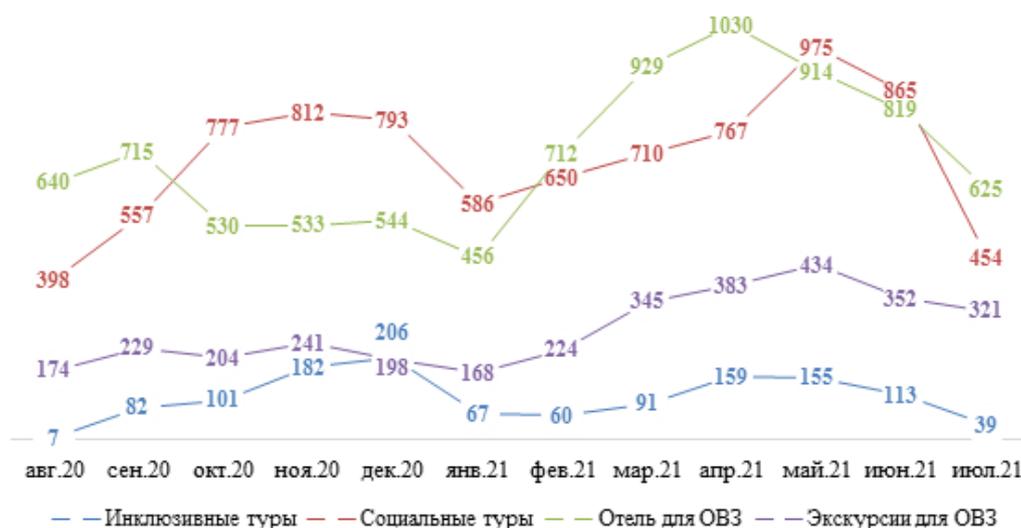


Рис. 3 – Статистика запросов с 01.08.2020 по 31.07.2021 гг.

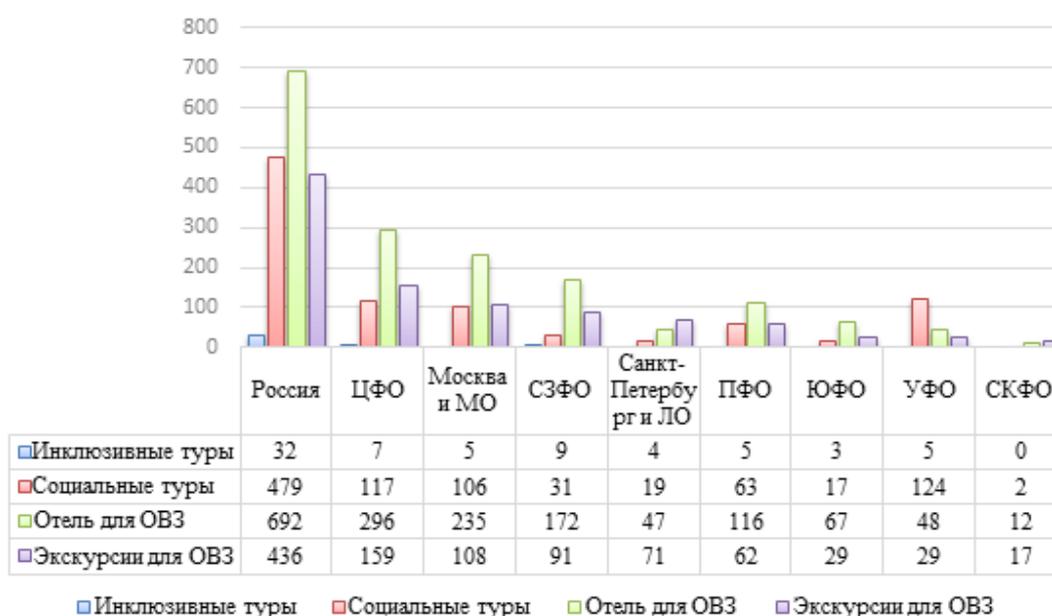


Рис. 4 – Статистика запросов в августе 2021 г.

Данные позволяют говорить, что для большинства рассмотренных территорий популярным запросом были «отели для людей с ограниченными возможностями здоровья» и «экскурсии для людей с ограниченными возможностями здоровья», для УФО наиболее востребованной была информация о «социальных турах». Также был выявлен повышен-

ный спрос в поисковой системе на экскурсии для детей с инвалидностью (рис. 5).

Отметим, что наиболее высокий интерес к экскурсиям был выявлен для лиц незрячих и слабовидящих, как более мобильных по сравнению с лицами, использующими для передвижения кресло-коляску.

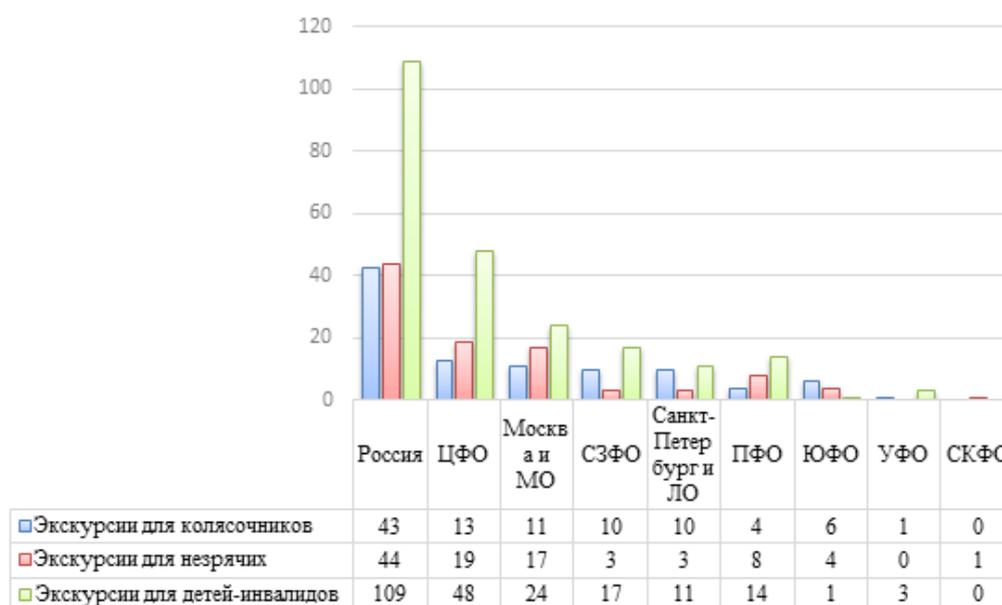


Рис. 5 – Статистика запросов в сентябре 2021 г.

В целом можно говорить о незначительном числе запросов по представленным словосочетаниям, которые были сделаны в рамках рассмотренных периодов в системе Yandex, доля которого составляет на рынке Рунета порядка 40%.

Заключение

Современная организация процесса продвижения российского инклюзивного туризма в Интернет-пространстве – это не единственная проблема, которая сегодня требует определенных решений. Существует ряд существенных ограничивающих факторов, прежде всего, детерминирующихся отсутствием

системного подхода к процессу управления. Как результат, инфраструктурные барьеры в части архитектурной доступности среды, транспорта, многих объектов туристских посещений и др. Можно говорить и об отсутствии в необходимом количестве кадров, подготовленных для работы с гостями с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью и других маломобильных групп населения. Представляется, что развитие инклюзивного туризма в отечественной практике находится только на стадии своего становления, что предполагает решение конкретно поставленных научных и прикладных задач.

Список источников

1. Архитектурные модели экономических систем: Монография / К.С. Дрогобыцкая, И.Н. Дрогобыцкий. М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. 301 с.
2. Белоусова Н.В. Зарубежный опыт популяризации инклюзивного реабилитационно-социального туризма // Туризм и гостеприимство. 2019. №1. С. 36-45.
3. Борисенко-Клепач Н.М. Основные подходы к оценке экономического вклада инклюзивного туризма: зарубежная практика // Современные тенденции развития международного туризма в мире и Республике Беларусь в условиях глобализации: Мат. междунар. науч.-практ. конф., посв. 20-летию основания кафедры международного туризма ф-та международных отношений Белорусского гос. ун-та, Минск, 12.10.2018 г. / Гл. ред. Л.М. Гайдукевич. Мн.: Бел. гос. ун-т, 2018. С. 206-215.
4. Иванов В.Д., Талызов С.Н., Рафикова В.Д. Инклюзивный туризм: проблемы и перспективы его развития // Colloquium-journal. 2018. №6-4(17). С. 16-19.

5. Логунова Н.А. Роль государства в развитии инклюзивного туризма // Сервис в России и за рубежом. 2016. Т.10. №2(63). С. 40-53. DOI: 10.12737/19720.
6. Межова Л.А. Теория и практика организации инклюзивного туризма в России и за рубежом // Современные проблемы науки и образования. 2015. №1-1. С. 849.
7. Романова М.М. Инклюзивный туризм в России и за рубежом: особенности и тенденции развития // Научный вестник МГИИТ. 2018. №5(55). С. 18-27.
8. Best Practice in Accessible Tourism: Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism / D. Buhalis, S. Darcy, I. Ambrose. Bristol: Channel View Publ., 2012. 408 p.
9. Boutell J. Assessing the value and market attractiveness of the Affordable Tourism Industry in Europe: Focus on Large Tourism and Entertainment Companies // Journal of Tourism Futures. 2015. Vol.1. №3. Pp. 203-222.
10. Darcy S., Dixon T. A Lifetime Approach to Tourism: The Rationale for Affordable Travel Experiences // Journal of Hospitality and Tourism Management. 2009. Vol.16. №1. Pp. 32-44.
11. An Australian Approach and Methodology // In book: Accessible Tourism: Concepts and Issues / Ed. by L. Dwyer, S. Darcy. Bristol: Channel View Publ., 2010. Pp. 213-239.

References

1. Drogobyczkaya, K. S., & Dragobyczkij, I. N. (2014). *Arhitekturnye modeli ekonomicheskikh sistem [Architectural models of economic systems]: A monograph*. Moscow: INFRA-M. (In Russ.).
2. Belousova, N. V. (2019). Zarubezhnyj opyt populyarizacii inklyuzivnogo reabilitacionno-social'nogo turizma [Foreign experience of popularization inclusive rehabilitation and social tourism]. *Turizm i gostepriimstvo [Tourism and Hospitality]*, 1, 36-45. (In Russ.).
3. Borisenko-Klepachm, N. M. (2018) Osnovnye podhody k ocenke ekonomicheskogo vklada inklyuzivnogo turizma: zarubezhnaya praktika [Main approaches to the evaluation of the inclusive tourism economic impact: foreign experience]. *Sovremennye tendencii razvitiya mezhdunarodnogo turizma v mire i Respublike Belarus' v usloviyah globalizacii [Modern trends in the development of international tourism in the world and the republic of belarus in the conditions of globalization]*. Minsk: Belarus State University, 206-215. (In Russ.).
4. Ivanov, V. D. (2018). Inklyuzivnyj turizm: problemy i perspektivy ego razvitiya [Inclusive tourism: problems and prospects of its development]. *Colloquium-journal*, 6-4(17), 16–19. (In Russ.).
5. Logunova, N. A. (2016). Rol' gosudarstva v razvitiy inklyuzivnogo turizma [The role of the state in the development of inclusive tourism]. *Servis v Rossii i za rubezhom [Service in Russia and Abroad]*, 10(2/63), 40–53. doi: 10.12737/19720. (In Russ.).
6. Mezhova, L. A. (2015). Teoriya i praktika organizacii inklyuzivnogo turizma v Rossii i za rubezhom [Theory and practice of inclusive tourism in Russia and abroad]. *Sovremennye problemy nauki i obrazovaniya [Modern problems of science and education]*, 1–1, 849. (In Russ.).
7. Romanova, M. M. (2018). Inklyuzivnyj turizm v Rossii i za rubezhom: osobennosti i tendencii razvitiya [Inclusive tourism in Russia and abroad: features and development trends]. *Nauchnyj vestnik MGIIT [Scientific Bulletin MSIIT]*, 5(55), 18-27. (In Russ.).
8. Buhalis, D., Darcy, S., & Ambrose, I. (2012). *Best Practice in Accessible Tourism: Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism*. Bristol: Channel View Publications.
9. Boutell, J. (2015). Assessing the value and market attractiveness of the Affordable Tourism Industry in Europe: Focus on Large Tourism and Entertainment Companies. *Journal of Tourism Futures*, 1(3), 203-222.
10. Darcy, S., & Dixon, T. (2009). A Lifetime Approach to Tourism: The Rationale for Affordable Travel Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32-44.
11. Dwyer, L., & Darcy, S. (Ed.). (2010). An Australian Approach and Methodology. In: *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. Bristol: Channel View Publications.