

СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РАЗВИТИЯ ОТРАСЛЕЙ, КОМПЛЕКСОВ, ПРЕДПРИЯТИЙ И ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ УСЛУГ

SOCIO-ECONOMIC ASPECTS OF DEVELOPING INDUSTRIES, COMPLEXES, BUSINESSES AND ORGANIZATIONS OF SERVICES SECTOR

УДК 338.48

DOI: 10.24412/1995-042X-2021-4-151-168

НИКОЛЬСКАЯ Елена Юрьевна

*Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова (Москва, РФ)
кандидат экономических наук, доцент; e-mail: nikolskaya@gmail.com*

АФАНАСЬЕВ Олег Евгеньевич

*Российский государственный университет туризма и сервиса (Москва, РФ)
доктор географических наук, доцент, профессор; e-mail: editor@spst-journal.org*

ГАЛКИН Дмитрий Валерьевич

*Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова (Москва, РФ)
преподаватель; e-mail: Galkin.DV@rea.ru*

СОЛНЦЕВА Оксана Глебовна

*Государственный университет управления (Москва, РФ)
кандидат экономических наук, доцент; ogsolntse@mail.ru*

ОЦЕНКА ДОСТУПНОСТИ МУЗЕЙНОЙ СРЕДЫ ДЛЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Активное развитие инклюзивного туризма во всем мире отражает тенденцию вовлечения людей с ограниченными возможностями здоровья в общественную жизнь. Это в свою очередь выдвигает требования к предприятиям и объектам, задействованным в туризме, по организации доступной среды для туристов с особыми потребностями. Музейные учреждения являются важнейшими составляющими туристско-рекреационных систем, и поэтому для них вопросы доступности музейной среды имеют первоочередное значение. В статье рассмотрено понятие доступности среды, выявлены ее основные параметры. Авторы проанализировали опыт музеев, работающих с посетителями с ограниченными возможностями, и выделили основные методы, приемы и механизмы, которые применяются музейными организациями для формирования доступной среды. В статье приведены результаты исследования потребностей при посещении музейных учреждений категорий посетителей с ОВЗ, выявлены специфические потребности, удовлетворить которые сегодня могут лишь единичные музеи. В результате разработан бланк для полевой оценки доступности среды в музейном учреждении, который может быть использован как экспертами, так и сотрудниками музея, а полученные результаты можно интегрировать с геоинформационными сервисами для улучшения информационной доступности изученных музеев.

Ключевые слова: инклюзивный туризм, музейный туризм, доступная среда, музейные организации, посетители с ОВЗ, доступность музейной среды.

Для цитирования: Никольская Е.Ю., Афанасьев О.Е., Галкин Д.В., Солнцева О.Г. Оценка доступности музейной среды для посетителей с ограниченными возможностями здоровья // Сервис в России и за рубежом. 2021. Т.15. №4. С. 151-168. DOI: 10.24412/1995-042X-2021-4-151-168.

Дата поступления в редакцию: 11 сентября 2021 г.

Дата утверждения в печать: 13 октября 2021 г.

UDC 338.48

DOI: 10.24412/1995-042X-2021-4-151-168

Elena Yu. NIKOLSKAYA

*Plekhanov Russian University of Economics (Moscow, Russia)
PhD in Economics, Associate Professor
e-mail: nikolskaya@gmail.com; ORCID: 0000-0003-0972-1069*

Oleg E. AFANASIEV

*Russian State University of Service and Tourism (Moscow, Russia)
PhD (Dr.Sc.) in Geography, Associate Professor
e-mail: editor@spst-journal.org; ORCID: 0000-0003-3904-7028*

Dmitry V. GALKIN

*Plekhanov Russian University of Economics (Moscow, Russia)
Lecturer; e-mail: Galkin.DV@rea.ru; ORCID: 0000-0002-1959-3737*

Oksana G. SOLNTSEVA

*The State University of Management (Moscow, Russia)
PhD in Economics, Associate Professor
e-mail: ogsolntse@mail.ru; ORCID: 0000-0001-6810-8868*

ASSESSING THE MUSEUM ENVIRONMENT ACCESSIBILITY FOR DISABLE PEOPLE

Abstract. *The intensive inclusive tourism development around the world reflects the trend of involving people with disabilities in public life. This, in turn, puts forward requirements for enterprises and facilities involved in tourism to organize an accessible environment for tourists with special needs. Museums are the most important components of recreational systems, and for them the issues of museum environment accessibility are of primary importance. The article discusses the concept of accessible environment, identifies its main parameters. The authors analyze the experience of Russian museums working with visitors with disabilities and identify the main methods, techniques and mechanisms that are used by them to create an accessible environment. The article presents the research results of the needs of visitors with disabilities when visiting museums, identifies specific needs that can only be satisfied by a few museums today. As a result, the authors have developed a assessment form for the museum environment accessibility, which can be used by both experts and museum staff, and the results obtained can be integrated with geoinformation services to improve the museums' information accessibility.*

Keywords: *inclusive tourism, museum tourism, accessible environment, museum organizations, visitors with disabilities, the museum environment accessibility.*

Citation: Nikolskaya, E. Yu., Afanasiev, O. E., Galkin, D. V., & Solntseva, O. G. (2021). Assessing the museum environment accessibility for disable people. *Servis v Rossii i za rubezhom [Services in Russia and Abroad]*, 15(4), 151-168. doi: 10.24412/1995-042X-2021-4-151-168. (In Russ.).

Article History

Received 11 September 2021

Accepted 13 October 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/>



Современное развитие общества характеризуется активным вовлечением людей с ограниченными возможностями здоровья в социальную жизнь, расширением инклюзивных программ, формированием во многих культурно-досуговых учреждениях доступной для таких людей среды. Однако, несмотря на предпринимаемые на сегодняшний день усилия по формированию доступных для людей с ОВЗ образовательных продуктов, проблемы их социализации остаются острыми и по-прежнему требуют решения.

Инклюзивный туризм – это важное направление современной деятельности, и важная часть мировой туристской индустрии. В развитых странах во многих культурных и туристских центрах давно идет работа по вовлечению людей с ОВЗ в социокультурную жизнь. Многие музеи имеют адаптированные пространства, программы и экскурсионные продукты, они проводят активную работу по привлечению маломобильных посетителей. Основными свойствами доступности среды выступают:

- физическая доступность (среда адаптирована к передвижению и ориентации в ней людей с ОВЗ, она комфортна для пребывания);
- социокультурная доступность (есть адаптированные программы обслуживания и образования, стандарты обслуживания, доброжелательность населения дестинации и персонала и пр.);
- информационная доступность (наличие информации о доступности объекта в сети Интернет, наличие грамотной и удобной сети туристской маркировки и навигации).

Развитые туристские дестинации стремятся сделать свои пространства более комфортными и доступными для всех людей (как туристов, так и местных жителей), не зависимо от их физических возможностей. Важность формирования доступной среды обусловлена и тем, что группа маломобильных граждан становится все обширней, она охватывает

пожилых людей, семьи с маленькими детьми, а в условиях пандемии COVID-19 – еще и людей, которые перенесли заболевание и испытывают последствия болезни.

В качестве положительных примеров можно привести Барселону, где туристические пространства максимально адаптируются для людей с ОВЗ. Парк из 1087 автобусов Барселоны на 100% адаптирован под нужды лиц с ограниченными возможностями, автобусы пригородного сообщения Каталонии адаптированы на 90%, а междугородного сообщения – на 75%. Трансферы в аэропорт, а также туристические автобусы полностью адаптированы. Метрополитен в Каталонии адаптирован на 70%, пригородные поезда на 95%, поезда внутреннего сообщения на 26%. Каталония лидирует среди испанских Автономий по предложению доступного туризма для инвалидов – 21 направление, включая туристические продукты: пляжный отдых, туризм, гольф, горные лыжи, водный и активный, а также сельский и гастрономический. Природный Парк Гараф, где составлены маршруты для слабослышащих, помогающие использовать все органы чувств для восприятия пейзажа. Создан специализированный сайт о возможностях доступного туризма в этих направлениях, включая полный цикл туристического сервиса: транспорт, непосредственно туристические ресурсы, места размещения, питания, дополнительные службы (медицинские центры, техпомощь и др.)¹. Издан специализированный буклет.

Еще один пример страны с инклюзивным туризмом – это Германия. Можно привести в пример ее столицу – Берлин. Туры для людей с ограниченной мобильностью, слухом или зрением, подборка доступных отелей, музеев, ресторанов и магазинов, раздел, где можно найти городские события с инклюзивным доступом для всех, и бесплатное приложение, которое поможет проложить лучший маршрут – представлены на специальном сай-

¹ <https://www.barcelona-access.com/>

те². кроме Берлина, активно доступная среда формируются и продвигается в Дрездене, Дюссельдорфе³, Франкфурте-на Майне⁴, Мюнхене и др. Есть специализированные ресурсы компании Deutsche Bahn⁵.

Издательство Lonely Planet подготовило буклет с перечнем и описанием онлайн-ресурсов городов и стран для туристов с ОВЗ⁶. В нем представлены и официальные сайты, и карты доступных объектов, и соответствующие странички на официальных туристских сайтах. Буклет охватывает ресурсы 41 страны по всему миру, а также имеет подраздел, посвященный туристическим фирмам и коммерческим сайтам, которые помогают людям с ОВЗ планировать и осуществлять туристические поездки. Информация о таких организациях также представлена в разрезе дестинаций. Кроме того, в буклет включены описания и ссылки на тревел-блоги и других полезные ресурсы, которые помогают туристам с нарушениями здоровья осуществлять туристические поездки. Важным является то, что, понимая важность вовлечения людей в ОВЗ в туризм, значение поездок в их социализации и улучшении физического здоровья, издательство реализует этот буклет на бесплатной основе.

В России сегодня также активно предпринимаются меры по формированию безбарьерной среды и улучшению доступности общественных пространств и объектов для людей, имеющие нарушения здоровья и ограничения в передвижении.

Москва – по отзывам путешественников на сайте flyingwheels.ru один из самых дружелюбных туристских центров для людей с ОВЗ. Музейная среда крупнейших музеев адаптирована для людей с ОВЗ, в городе действует система «Говорящий город», функционируют многочисленные туристские и экскурсионные фирмы, оказывающие услуги людям с ОВЗ.

Другими словами, инклюзивный туризм – это способ восстановления здоровья людей с ОВЗ, их социализации, улучшения психологического состояния. Он предполагает вовлеченность людей с ОВЗ в общественную жизнь, и многие крупные дестинации рассматривают их как значимую часть туристского потока.

Вопросами инклюзивного туризма активно интересуются как российские, так и зарубежные ученые. Так, вопросы доступности среды туристических объектов и ее оценки с точки зрения маломобильных туристов изучали Афанасьева А.В, Филатова М.С. и др. [1]. Авторами были изучены составляющие доступности среды, изучены проблемы доступности для туристов с маленькими детьми, а также рассмотрены успешные практики и разработан механизм по оценке доступности отдельных туристских объектов, предназначенных сугубо для детей.

Интересное исследование представлено в работе Анны Михайловой. В рамках реализации проекта «Идеи для музеев» ею проведено изучение доступности среды на примере музеев Англии, выделены барьеры, с которыми сталкиваются посетители музея, а также описание технологий по преодолению этих барьеров. Также в работе разработан чек-лист для сотрудников по адаптации сайта для посетителей с инвалидностью, а также описаны механизмы стратегического планирования доступной среды в музеях [3].

Вопросы доступности туристской среды изучались также рядом российских авторов (например, [2, 4, 5, 9, 11]), в том числе с позиций развития детского туризма [10] и проектирования музейных продуктов [6, 7, 8]. В зарубежных практиках изучение доступности музейной среды и услуг рассматривается чаще всего в разрезе региональных практик [12, 15, 16], а также с позиций внедрения иннова-

² <http://www.barrier-free-germany.com/>

³ <http://www.duesseldorf-barrierefrei.de/en.html>

⁴ <http://www.frankfurt-tourismus.de/en/Frankfurt-for/Travellers-with-handicap/Barrier-free-Frankfurt>

⁵ <http://www.bahn.com/i/view/GBR/en/services/overview/handicap.shtml>

⁶ <https://shop.lonelyplanet.com/products/accessible-travel-online-resources>

ционных технологий и вопросов взаимодействия стейкхолдеров в формировании безбарьерного музейного пространства [13, 14].

Анализ литературы демонстрирует усиленное внимание к вопросам формирования доступной среды в музейных учреждениях. Однако при этом, нет единой технологии оценивания доступности среды в музейных учреждениях, а также нет взаимосвязи между потребностями туристов с ОВЗ, музейными продуктами для них и уровнем удовлетворенности ими.

Предпосылкой данного исследования стали успехи отдельных российских музеев в формировании безбарьерного музейного продукта, разработке музейных социокультурных и экскурсионных программ, проведение исследовательских работ в области создания доступной среды. При этом же социологические исследования показывают у людей с ограниченными возможностями страх перед возможным посещением музея, ограничения к посещению музейных учреждений в своем регионе, отрицательное отношение к работе музеев в силу невозможности воспользоваться их услугами.

Поэтому в данной статье мы попытались изучить место музеев в современном инклюзивном туризме в России, разработать параметры оценки доступности среды и выявить особенности и потребности людей с ОВЗ в услугах музейных учреждений в стране.

Рассмотрим наиболее успешные практики российских музеев по работе с посетителями с нарушениями здоровья.

Успешно может быть использованы в образовательной деятельности опыт и услуги **ГМИИ им. А.С. Пушкина**. В 2016 г. ГМИИ им. А.С. Пушкина запустил программу «Доступный музей»⁷, которая объединяет выставочные и образовательные инициативы, а также мероприятия, направленные на создание удобной среды для посетителей с разными возможностями. Целью «Доступного музея» является не

только инициирование специальных проектов, но и обеспечение максимальной доступности уже существующих программ. Сегодня в составе музея работает отдел инклюзивных программ, задачей которого является обеспечение безопасной и дружелюбной среды для людей с особыми потребностями. Стратегия музея в области инклюзии предполагает реализацию специальных программ, разрабатываемых для людей с инвалидностью, в рамках ключевых выставок музея в России и за рубежом.

Сотрудниками музея разработаны экскурсии, образовательные программы и продукты, направленные на людей с ограниченными возможностями, в том числе слабовидящих и слепых детей. Музей предлагает индивидуальные посещения в сопровождении представителя отдела инклюзивных программ по предварительному согласованию (информация об этом доступна на сайте <https://pushkinmuseum.art/museum4all/>). Посетители могут познакомиться с тактильными макетами, которые тщательно обрабатываются дезинфицирующими средствами до и после посещения.

Для незрячих и слабовидящих посетителей в рамках наиболее значимых выставок в музее предлагаются тактильные макеты экспонатов, образовательные программы, а также тематические мастер-классы по постоянной экспозиции.

Не обязательно выходить из дома, чтобы послушать экскурсию в музее. На сайте музея доступна подборка дигитальных программ: в разделе «Медиа» есть аудиогиды с тифлокомментариями, видеогиды на жестовом языке по популярным выставкам, а также лекции с переводом на русский жестовый язык. Так, в частности, в рамках реализации «Пушкинский для всех» был запущен подкаст, посвященный тифлокомментированию искусства. С подкастом «ТифлоМузей» незрячие и слабовидящие люди могут посещать выставки и постоянную

⁷ <https://pushkinmuseum.art/museum4all/index.php?lang=ru>

экспозицию ГМИИ им. А.С. Пушкина, а также разделять посетительский опыт с близкими.

Государственный музей-памятник «Исаакиевский собор»⁸ входит в топ-5 самых доступных для инвалидов музеев Санкт-Петербурга. Посетители на инвалидных колясках могут осматривать интерьеры собора и даже подниматься на колоннаду Исаакия, чтобы увидеть город с высоты 37 метров.

Музей современного искусства «Гараж»⁹, г. Москва. Сейчас он считается самым доступным музеем в России. В нем на регулярной основе проходят не только экскурсии на жестовом языке, но и мастер-классы, лекции для посетителей с нарушением слуха. Такое внимательное отношение к этой аудитории обеспечивает специальный отдел музея, который занимается инклюзивными программами по работе со слабослышащими посетителями. Значительный успех подтолкнул «Гараж» другие музеи организовать тренинг по обеспечению доступности музеев для слабослышащих посетителей.

Дарвиновский музей¹⁰. Музей оборудован пандусами (в том числе имеется переносной), лифтами, подъемником и зонами отдыха, есть места парковки автотранспорта для посетителей с инвалидностью. Специально оборудованные туалеты есть на цокольном этаже основного здания и первом этаже Выставочных залов музея. Посетители могут получить напрокат (бесплатно) кресла-каталки во входной зоне музея. Все экспонаты для тактильного осмотра подписаны шрифтом Брайля, можно получить напрокат (бесплатно) рельефно-графическую схему маршрута по этажам музея для незрячих посетителей. Все фильмы, демонстрирующиеся в залах, имеют субтитры. Для детей старше 6 лет на YouTube-канале музея создан плейлист с подборкой интересных и полезных видео. В музее адаптированы экскурсии для всех групп инвалидности, в том числе с сочетанными патологиями

(детской и взрослой аудитории). Для посетителей с нарушениями опорно-двигательного аппарата подбирается удобный маршрут по экспозиции и выставкам музея. В музее проводятся интерактивные занятия для посетителей с ОВЗ, выставки, праздники, в т.ч. в онлайн-формате.

Для слепых разработан маршрут по экспозиции, который предполагает также тактильное знакомство со скульптурами и реконструкциями вымерших животных и древних людей, сотрудниками подобран ряд экспонатов для тактильного осмотра слепыми. Эти предметы отражают фонды музея, выставленные в витринах и недоступные для слепых, и включают все основные группы хранения: беспозвоночных, костный материал, чучела птиц и животных, кусочки меха млекопитающих. В постоянной экспозиции музея все предметы доступные для тактильного осмотра (в том числе интерактивные) имеют этикетаж шрифтом Брайля. В музее есть дипломированный специалист-тифлокомментатор. На первом этаже основного здания расположен интерактивный образовательный центр «Познай себя – познай мир». Он оснащен комплексами доступными для тактильного осмотра, здесь можно услышать собственное сердцебиение и сравнить его с аналогичным других животных, по запаху определить виды растений и узнать о их влиянии на человека. Интерактивная экспозиция музея «Пройди путем эволюции» полностью доступна для самостоятельного осмотра totally слепыми посетителями (при входе в экспозицию размещена рельефно-графическая мнемосхема, экспонаты для тактильного осмотра имеют этикетаж шрифтом Брайля, звуковое оформление несет дополнительную информацию об эпохах развития планеты. Все крупные временные выставки имеют интерактивные экспонаты с этикетажом шрифтом Брайля, проводятся адаптированные экскурсии и мастер-классы, некоторые выставочные проекты музея создаются для одновременного

⁸ <https://cathedral.ru/ru/accessability>

⁹ <https://garagemca.org/ru/diversity-and-inclusion>

¹⁰ <http://www.darwinmuseum.ru/pages/ekskursii-dlya-vseh>

восприятия зрячеслышащими и слепоглухими посетителями, ежегодно в музее проводятся выставки творческих работ авторов с инвалидностью, в том числе незрячими. Организуются инклюзивные мероприятия и кинопоказы.

Государственный исторический музей – также успешный кейс по формированию доступной среды. В музее проводятся экскурсии и мероприятия для детей с ОВЗ, существуют тактильные копии археологических памятников, а также есть доступные для осмотра подлинные экспонаты фрагменты сосудов, медную руду, этнографические вещи, привезенные сотрудниками музея из экспедиций. С осени 2020 года в основном здании музея установлены тактильные копии ключевых памятников экспозиции, рассказывающих об истории нашей страны от каменного века до эпохи императора Петра I. Интересный кейс музея – это бронзовая тактильная модель храма Василия Блаженного на территории филиала музея – Покровского собора. Внутри собора расположена еще модель, выполненная уже из пластика, которая разбирается и позволяет обследовать так называемые подклеты, которые имеются в основании каждой церкви¹¹.

Обширный арсенал инструментов по формированию доступной среды используется в **Эрмитаже**. Помимо традиционных архитектурно-планировочных решений, в Эрмитаже проводятся мероприятия для людей с ОВЗ. В 2018 г. Эрмитаж открыл программу по подготовке гидов для проведения экскурсий на русском жестовом языке. Она включает освоение культурологических и искусствоведческих терминов на языке жестов, занятия по истории мировой культуры.

Еще один кейс – это практика музея **«Огни Москвы»**, который был основан в 1980 г. при предприятии «Мосгорсвет». В специализированном выпуске журнала *Современные проблемы сервиса и туризма*, посвященном практике государственных, частных и

корпоративных музеев, сотрудниками этого учреждения была подробно описана история и практика работы с незрячими посетителями в музее [12]. Для этого есть технические средства, позволяющие людям с нарушениями зрения понимать принцип работы приборов освещения, проводятся мастер-классы и экскурсии, музей тесно сотрудничает с российскими и международными организациями по защите прав людей с нарушениями зрения.

Особое место занимают вопросы доступности среды в музеях-заповедниках, где музейное пространство охватывает садово-парковый ансамбль, отдельные строения и монументы. Музеи-заповедники в Москве, Санкт-Петербурге, Подмосковье, Ленинградской области и ряде других регионах (например, музей-заповедник Кижи) демонстрируют успешные практики по работе с посетителями с ОВЗ.

Таким образом видим, что российскими музеями накоплен значительный опыт по работе с посетителями с ОВЗ.

Кроме перечисленных музейных организаций, так или иначе с посетителями с нарушениями здоровья работают многие московские и подмосковные музеи (например, музей Космонавтики, Сергиево-Посадский государственный историко-художественный музей-заповедник, музей ретро-автомобилей, Государственный центральный музей им. А.А. Бахрушина, Музей пастилы и др.), музеи Санкт-Петербурга, музейные учреждения в Краснодаре, Челябинске, Иркутске и других центрах. Всего были изучены практики 55 музеев, найденных простым поиском в сети Интернет и с помощью проекта «Карта доступности»¹².

Карта доступности разработана в рамках реализации Государственной программы РФ «Доступная среда», и предназначена для информирования об объектах, которые внедряют у себя принципы безбарьерности. Уникальность проекта «Карта доступности» в том, что она составляется на основании данных,

¹¹ https://zen.yandex.ru/media/id/5c49737cfad3ae05977538d0/pokrovskii-sobor--territoriia-dostupnosti-603cb88649b4e728907ec9e8?fbclid=IwAR2VGEhAzQbhpHS_tvDF-zcx-5bqQfKeiuPHbgEUVB0J4KrK3-18kl3aFQ

¹² <http://kartadostupnosti.ru/?searchobject=%D0%BC%D1%83%D0%B7%D0%B5%D0%B9>

поступивших от жителей российских городов, то есть по принципу «народной карты». На рис. 1 показан скрин-шот карты с результатами поиска по запросу «музей».

Хотелось бы отметить, что изучение карты доступности показало отсутствие крупных музеев и музейных учреждений, которые демонстрируют успешные подходы к работе с посетителями с нарушениями здоровья (например, на ней нет Пушкинского музея, Эрмитажа и пр.). На карте представлены небольшие региональные музеи, каждый музей

имеет характеристику доступности среды (как показано на рис.1). На рисунке мы показали Тверской музейно-выставочный центр им. Лизы Чайкиной, это один из музеев, в котором отмечено больше всего компонентов доступности среды. Однако многие музейные учреждения, нанесенные на эту карту, имеют только лишь оборудованный вход и оборудованный санузел. Поэтому не все объекты, которые нанесены на карту доступности, демонстрируют широкий набор методов и приемов работы с посетителями с нарушениями здоровья.

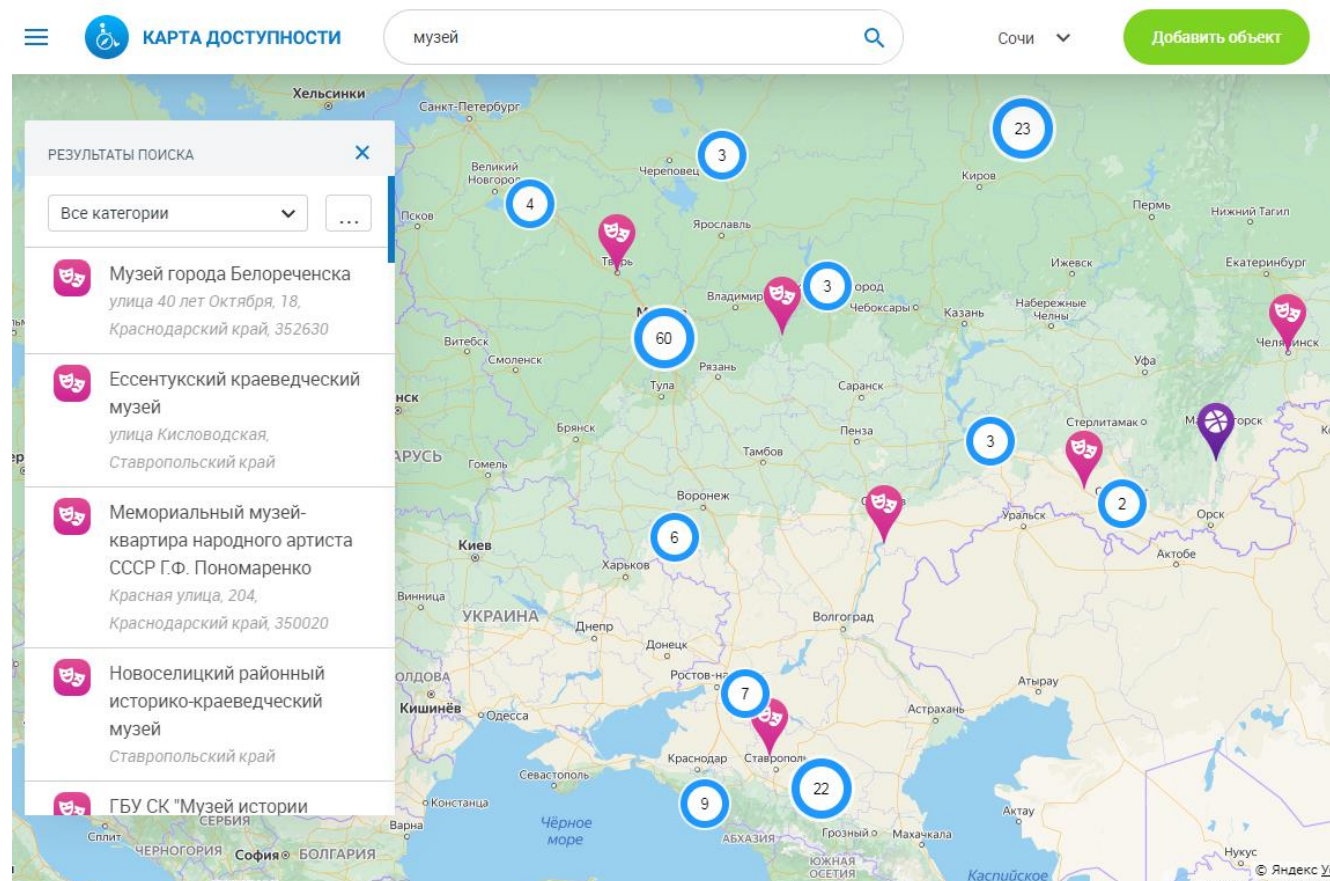


Рис. 1 – Скрин-шот карты доступности объектов с демонстрацией того, как отображается доступность среды выбранного объекта¹³

В целом изучение успешных практик позволяет сгруппировать методы, приемы и механизмы, которые применяются музейными организациями для формирования доступной среды для посетителей с ОВЗ.

1. Интерьерные механизмы – это оформ-

ление пространства для устранения препятствий при перемещении внутри зданий и прилегающих территорий, обеспечению безопасности. К этой группе относится обеспечение возможности проезда инвалиду на коляске, использование противоскользящих материа-

¹³ <http://kartadostupnosti.ru/?searchobject=%D0%BC%D1%83%D0%B7%D0%B5%D0%B9>

лов, наличие пандусов и подъемников, мебели, поручней и других приспособлений для облегчения передвижения, наличие тактильно-визуальной разметки и пр. Также к этой группе относится и размещение экспонатов на уровне, доступном для людей с ОВЗ – например, на уровне, чтобы люди в инвалидных креслах могли видеть их.

2. *Информационные методы и приемы* – позволяют людям с ОВЗ принимать решение о посещении объекта и комфортно ориентироваться в нем.

2.1. *Информационные ресурсы среды* – обеспечение доступности информации на сайте, наличие отдельной вкладки, возможность людям с ОВЗ найти эту информацию самостоятельно (так, в Пушкинском музее есть вкладка «Доступный музей», шрифт, который используется, хорошо воспринимается людьми с умеренными нарушениями зрения, а ГИМ наоборот, на своем сайте не имеет отдельной вкладки, ее нужно поискать через поисковые системы), наличие специальных путеводителей и информационной продукции, аудиогидов на платформах IZI.Travel, Qwixi.Tour и др., наличие информации о доступности объекта в специализированных сообществах и сайтах (механизмы по продвижению музея по привлечению людей с ОВЗ) и пр.;

2.2. *Механизмы информационного комфорта среды* – наличие тактильных указателей и тактильно-звуковых устройств (мнемосхем, табличек, стендов и пр.), информационных терминалов (сенсорных, тактильных, доступных людям в инвалидных колясках), наличие соответствующих информационных ресурсов сурдосопровождения и пр.

3. *Кадровые условия* – это наличие сотрудников, которые владеют методами работы с людьми с ОВЗ, организации экскурсионной деятельности, проведению лекций и мастер-классов, осуществление этой деятельности онлайн. Это деятельность экскурсоводов, педагогических и социальных работников, сурдопереводчиков и пр.

4. *Социокультурные механизмы* – это

множество методов и приемов по образованию, развитию и социализации посетителей с ОВЗ.

4.1. *Технические методы инклюзивного образования и развития*. Это оформление интерактивных стендов, тактильных пособий, пособий, оформленных с помощью шрифта Брайля, тактильно-звуковых пособий, карты – рельефные и тактильные, тактильные экспонаты, обучающие игры, макетирование, тактильные и рельефные картины и пр.;

4.2. *Приемы музейной коммуникации, направленные на людей с ОВЗ* – это специальные программы, экскурсии, лекции, мероприятия, циклы лекций и занятий с людьми конкретной категории нарушений здоровья, игровые и тимбилдинговые методы, проектные и образовательные программы и многое другое.

4.3. *Онлайн-коммуникация* – это вывод контента в онлайн-доступ как в отрытый, так и по подписке или на иных условиях.

4.4. *Приемы формирования иммерсивности и инклюзии* – это совместные экскурсии и мероприятия, позволяющие людям с ОВЗ почувствовать себя частью социума.

5. *Прокат оборудования* (инвалидных колясок, индукционных систем и пр.) и услуги сопровождения лиц с ОВЗ бесплатно;

6. *Механизмы формирования финансовой доступности* (льготы и скидки для людей с ОВЗ и для сопровождающих).

Рассмотрим, удовлетворяют ли эти методы и приемы потребностям и запросам посетителей с ОВЗ.

Для этого воспользуемся результатами исследования, которое проводилось в РГУТИС в рамках масштабной проектной студенческой работы по курсу «Туристское ресурсоведение». В рамках проектной работы изучались потребности групп туристов с ограниченной мобильностью и оценка доступности среды на основании соответствия выявленным потребностям.

Для этого работа была разделена на две части. В первой части ребятам предлагалось выбрать категорию людей с ограниченной

мобильностью, а во второй и выбрать тип объектов, вовлеченных в туристскую сферу и выявить их доступность для выбранной категории туристов (туристско-информационные центры, музеи, концертные залы, историко-мемориальные комплексы, парки развлечений, объекты промышленного туризма, объекты индустрии гостеприимства, национальные парки и заповедники, рестораны и кафе, маршруты и пр.).

Возможные категории посетителей (потенциальных пользователей туристской / гостиничной инфраструктуры):

- ✓ семьи или родители с грудными детьми (необходима комната матери и ребенка, место для коляски и пр.);
- ✓ семьи или родители с маленькими детьми;
- ✓ лица с нарушениями здоровья:
 - слуха;
 - зрения;
 - с нарушениями опорно-двигательного аппарата;
 - для людей с нарушениями интеллекта;

– для людей с комплексными нарушениями;

- ✓ пожилые люди (маломобильность, трудности с опорно-двигательным, вестибулярным аппаратом)
- ✓ другое (например, для посетителей с животными).

Каждая из этих групп – обширная, неоднородная аудитория, у которой есть свои сложности с преодолением пространства и восприятием мира, свои потребности в туристских и сопутствующих услугах. Для этого студентам предлагалось сформировать перечень потребностей выбранной категории посетителей, охарактеризовать их потребности в получении туристских услуг.

Для этого студентами были изучены потребности каждой категории туристов с помощью научной и методической литературы, а также путем социологических опросов и интервью, организованных как через сеть Интернет, так в личном общении.

Все результаты относительно людей с нарушениями здоровья можно сгруппировать в единую схему (табл. 1).

Таблица 1 – Характеристика потребностей при посещении музейных учреждений категорий посетителей с ОВЗ

Категория посетителей с ОВЗ	Потребности в получении услуг
Общие потребности для всех категорий	✓ Информационная доступность, возможность найти условия посещения на сайте без усилий и длительного поиска, наличие отдельной вкладки с подробной информацией без необходимости звонить и узнавать подробности посещения у сотрудников музея, уверенность в том, что выбранный объект доступен для посещения, доступность в социальных сетях, простые, понятные тексты и пр. ✓ Транспортная доступность (в т.ч. возможность доехать самостоятельно на общественном транспорте). ✓ Доступность для сопровождающих
Посетители с нарушениями зрения	✓ Доступность сайта и информации в соцсетях – сайт должен быть адаптирован для слабовидящих, в соцсетях – аудиоконтент и альтернативный текст, описывающий то, что изображено на фотографиях ✓ Комфортное оформление музейной среды (наличие тактильных указателей, разметки на полу, расположение объектов экспозиции, доступность функциональных зон – входной зоны, питания, гигиены и пр., понятные пути эвакуации, безопасность среды). ✓ Наличие аудиогидов и оформление экспозиции, доступное для самостоятельного осмотра.

Категория посетителей с ОВЗ	Потребности в получении услуг
	✓ Наличие экскурсионных программ и занятий, адаптированных для слабослышащих и слепых людей. ✓ Наличие анимационно-экскурсионных программ и мероприятий, в которых могут принимать люди с нарушениями зрения. ✓ Наличие макетов и тактильных моделей, помогающих лучше понять экспозицию.
Посетители с нарушениями слуха	✓ Доступность сайта и информации в соцсетях - сайт должен содержать информацию для категории слабослышащих и глухих, видеоконтент должен быть сопровожден жестовым языком, а артикуляция лекторов и экскурсоводов на видео должна быть четкой и видимой, в соцсетях - сопровождение видеоряда субтитрами). ✓ Комфортное оформление музейной среды для слабослышащих и глухих людей (наличие индукционных систем, информационных стендов, других визуально-звуковых устройств, безопасность среды – наличие возможности информирования световыми сигналами об опасности и др.). ✓ Наличие специальных видео- и аудиогидов, оформление этикетаж, что должно помогать в самостоятельном осмотре экспозиции. ✓ Наличие экскурсионных программ, занятий и анимационно-экскурсионных мероприятий, адаптированных для людей с нарушениями слуха, возможность ведения экскурсии экскурсоводом с четкой артикуляцией и/или владеющего жестовым языком (РЖЯ), помощь сурдопереводчика
Посетители с нарушениями опорно-двигательного аппарата	✓ Доступность сайта и информации в соцсетях - сайт должен содержать информацию для категории людей с НОДА. ✓ Комфортное оформление музейной среды для людей с НОДА (широкие проходы, по которым может проехать инвалидное кресло, опорные устройства, мебель и скамейки для маломобильных лиц, оборудованные пандусы и лифты, оборудованные общественные пространства, простая система навигации, простота доступа к эвакуационным путям и др.). ✓ Расположение объектов экспозиции на уровне, доступным людям в колясках, расположение объектов экспозиции без боязни того, что человек может их повредить (например, предметы, стоящие в центре зала должны быть ограждены «отбойниками», оформление этикетаж, наличие аудиогидов, что должно помогать в самостоятельном осмотре экспозиции. ✓ Наличие экскурсионных программ, занятий и анимационно-экскурсионных мероприятий, адаптированных для людей с НОДА, инклюзивность программ. ✓ Возможность въехать на инвалидном кресле, если колеса грязные и могут оставлять следы (наличие специального пола во входной зоне и/или возможность взять напрокат бесплатно другое инвалидное кресло на время пребывания в музее).
Посетители с нарушениями интеллекта	✓ Доступность сайта и информации в соцсетях - сайт должен содержать информацию для категории людей с нарушениями интеллекта, быть понятным и доступным, информация должна быть представлена в виде простых видео и текстов, видео не должно быть раздражающим, ярким и мелькающим, речь говорящих на видео экскурсоводов или лекторов – простой, медленной и понятной. ✓ Комфортное оформление музейной среды для людей с нарушениями

Категория посетителей с ОВЗ	Потребности в получении услуг
	интеллекта – небольшое количество других посетителей, присутствие сопровождающего знакомого лица, доброжелательность атмосферы, возможность успокоиться в безлюдном месте (специальной комнате) и др. ✓ Построение экскурсионной программы – не перенасыщенность объектами показа, выбор наиболее важных и интересных экспонатов для подробного осмотра, правильная подача информации, без сложных понятий, дат, максимально приближенная к жизни человека
Посетители с комплексными нарушениями (например, слепо-глухие, люди с нарушениями ЦНС и ОДА, с множественными нарушениями)	✓ Потребности этой категории во многом совпадают с перечисленными выше потребностями людей с ОВЗ

Отдельно нужно остановиться на результатах опроса студентами людей с нарушениями здоровья. Всего было охвачено 60 чел. с нарушениями зрения, слуха, интеллекта и опорно-двигательного аппарата (в том числе и те, которые способны передвигаться самостоятельно с опорой). Выборка носила случайный характер. Опрос проводился как через специально разработанную анкету, которая размещалась в социальных сетях и отправлялась по электронной почте, так и через личное общение с респондентами.

По итогам опроса, около 30% респондентов отметили в качестве потребностей возможность посещать музейные учреждения самостоятельно, без привязки к группе или экскурсоводу. Для некоторых (15% опрошенных) посещения музея – это возможность единения с прекрасным, возможность погрузиться в себя и подумать. Для кого-то пребывание в группе с экскурсантами со схожими нарушениями – это, наоборот, причина для подавленного настроения, в инклюзивной экскурсионной группе они ощущают свои т.н. недостатки наиболее остро (это отметили 2 человека). Именно поэтому значительная часть опрашиваемых экскурсантов отмечала трудности с самостоятельным посещением музейных учреждений.

Большинство музейных учреждений доступно людям с ОВЗ в сопровождении родственников или социальных работников, а обслуживание – по запросу, в условиях

организованных групп или индивидуальных экскурсий. Формат индивидуальных экскурсий достаточно дорогой для большинства людей с ОВЗ. Люди с ограниченной мобильностью, передвигающиеся с помощью ходунков, тростей и других приспособлений, отмечали сложности в посещении в связи невозможностью отдохнуть в зале (например, зона отдыха есть только во входной зоне, а в залах нет даже скамеек для отдыха). При этом, в целом музеи, о которых шла речь, имели возможности для людей с ОВЗ, соответствовали стандартам доступной среды, имели программы для обслуживания людей с нарушениями здоровья.

Еще одной особенностью, выявленной в ходе опроса, была потребность людей с ОВЗ быть вовлеченными в социальную жизнь. С одной стороны, люди с нарушениями здоровья говорили о желании быть частью музейной аудитории, без особого акцентирования внимания на их особенностях. Но при этом они выражали опасения по поводу возможного негативного отношения к ним со стороны сотрудников и других, здоровых посетителей музея. Нужно отметить, что в крупных европейских центрах активно практикуют проведение экскурсий в «сборных» группах, когда люди с ОВЗ включаются в экскурсионную группу на равных правах. В российских музеях такую практику имеют лишь единицы.

По итогам исследования успешных

практик музейных учреждений и потребностей людей с ОВЗ можно составить бланк для полевого обследования музейных учреждений на наличие и качество компонентов безбарьерной среды. Этот бланк можно применять при

посещении музейного учреждения специалистами отрасли для оценки доступности музейного пространства, а также музейными работниками для планирования развития своего музейного учреждения.

Таблица 2 – Бланк для полевой оценки доступности среды в музейном учреждении

Доступность функциональных зон и прилегающей территории	
<i>Прилегающая территория</i>	
☐ наличие подъездных путей к зданиям ☐ низкие бордюры со съездами для колясок и инвалидных кресел ☐ широкие дорожки и простые, ровные без перепадов высот и бордюров пешеходные маршруты ☐ наличие беседок, позволяющих укрыться от дождя ☐ наличие скамеек	Наличие системы навигации на территории, представленной в том числе: ☐ шрифтом Брайля ☐ крупными буквами и цифрами ☐ цвето-звуковыми сигналами ☐ тактильной тротуарной плиткой ☐ иные способы ориентирования <i>(указать, какие)</i> _____
<i>Входная зона</i>	
Доступность передвижения: ☐ пандус <i>(комментарий)</i> _____ ☐ оборудованный лифт ☐ возможность вызов сотрудника ☐ кнопка вызова работает ☐ входная зона имеет удобные пути подъезда и подхода	☐ входная зона оборудована информационными материалами, позволяющим сделать вывод о доступности объекта ☐ есть специальный пол или возможность взять напрокат оборудования для перемещения в случае, если колеса инвалидной коляски или ходунки (иные приспособления для передвижения) грязные и оставляют следы
<i>Зона ресепшн (касса, гардероб, холл)</i>	
☐ широкие пространства, места достаточно для маневра инвалидной коляски ☐ наличие мебели для маломобильных граждан ☐ система навигации ☐ информация размещена на уровне, доступном для людей в инвалидных креслах ☐ наличие информационных сенсорных стендов, экранов ☐ информация на стендах доступна посетителям с ОВЗ	Информационные материалы содержат информацию: ☐ шрифтом Брайля; ☐ крупными буквами и цифрами; ☐ цвето-звуковыми сигналами; ☐ тактильной тротуарной плиткой; ☐ иные способы ориентирования <i>(указать, какие)</i> _____ В зоне ресепшн информация о программах, экскурсиях, мероприятиях для людей с ОВЗ: ☐ есть ☐ нет ☐ представлена в виде телефона сотрудника
<i>Основные функциональные зоны (коридоры, зона питания, туалеты и пр.)</i>	
☐ широкие двери ☐ широкие коридоры ☐ есть лифт для людей с ОВЗ, если здание имеет несколько этажей ☐ низкие прилавки и столики в кафе	Информационные материалы содержат информацию: ☐ шрифтом Брайля; ☐ крупными буквами и цифрами; ☐ цвето-звуковыми сигналами; ☐ тактильной тротуарной плиткой; ☐ иные способы ориентирования <i>(указать, какие)</i> _____

Экспозиция	
Экспонаты: ☐ можно трогать руками и изучать тактильно; ☐ имеют дублирующие копии, которые можно изучать тактильно ☐ имеют копии для людей с нарушениями интеллекта ☐ размещены на уровне, доступном для инвалидов-колясочников	☐ элементы экспозиции размещены безопасно для людей с ОВЗ (имеют «отбойники», если стоят в центре, размещены на безопасном расстоянии и пр.) ☐ есть подставки для людей с низким ростом (особенно если есть макеты территорий и комплексов) ☐ этикетаж содержит QR-коды, надписи на шрифте Брайля, пояснения для людей иных категорий нарушения здоровья
Методические материалы	
☐ есть специальные путеводители по музею для людей с нарушениями здоровья ☐ есть специальные карты по музею для людей с нарушениями здоровья ☐ есть демонстрационные материалы, позволяющие глубже понять и изучить коллекцию, в том числе самостоятельно: ☐ аудиогиды ☐ видео-гиды ☐ информационные терминалы ☐ сенсорные панели и экраны ☐ адаптированные стенды	☐ демонстрационные макеты для людей с ОВЗ ☐ рельефные карты и планы (в т.ч. исторические) ☐ рельефные картины ☐ 3-D модели объектов ☐ раздаточный материал (карточки, картинки и пр.) для работы с посетителями с нарушениями интеллекта ☐ другое (перечислить) _____
Экскурсионные программы и мероприятия	
Есть экскурсии для людей с нарушениями здоровья: ☐ слуха ☐ зрения ☐ с нарушениями ОДА ☐ для людей с нарушениями интеллекта ☐ для людей с комплексными нарушениями Программа экскурсии логична, построена в соответствии с потребностями (оценивается отдельно для каждой экскурсии): ☐ слуха ☐ зрения ☐ с нарушениями ОДА ☐ для людей с нарушениями интеллекта ☐ для людей с комплексными нарушениями	☐ Подготовленный экскурсовод, который может вести экскурсию в связке с сопровождающим (например, сурдопереводчиком) ☐ Экскурсовод способен сам вести экскурсию для людей с ОВЗ: ☐ слуха; ☐ зрения; ☐ с нарушениями ОДА; ☐ для людей с нарушениями интеллекта; ☐ для людей с комплексными нарушениями Комментарий к экскурсионным программам: _____ _____
Количество экскурсий для людей с ОВЗ	
Общее количество экскурсий для людей с ОВЗ _____ Дублирование проводимых традиционных экскурсий в формате для людей с ОВЗ: ☐ полное; ☐ неполное (указать соотношение) _____	Периодичность образовательных и развлекательных мероприятий для людей с ОВЗ в музее: ☐ разовая ☐ раз в год ☐ несколько раз в год ☐ раз в месяц ☐ несколько раз в месяц на постоянной основе

☐ наличие образовательных программ для людей с ОВЗ ☐ наличие мероприятий, в которых возможно участие людей с ОВЗ ☐ наличие инновационных методических приемов, позволяющих работать с людьми с ОВЗ ☐ наличие иммерсивных и/или театрализованных экскурсий для людей с ОВЗ	☐ наличие экскурсионного и познавательного контента на сайте музея ☐ наличие виртуального тура (экскурсии) по музею ☐ наличие удаленных экскурсионно-педагогических форм
Коммуникация со здоровыми посетителями	
☐ есть инклюзивные программы и сборные группы ☐ толерантное отношение всех сотрудников (смотрителей, кассиров и пр.)	☐ ведется работа по просвещению здоровых людей, формированию толерантности и ровного отношения
Технологическая доступность	
☐ наличие собственного сайта (<i>ссылка</i>) _____ Информативность сайта (по 5-балльной шкале): ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ Наличие мобильного приложения, позволяющего получать информацию и интерпретировать ее для людей с нарушениями здоровья Функциональность приложения (по 5-балльной шкале, учесть объем памяти, занимаемый приложением, оперативность работы всех элементов, взаимодействие с контентом сайта и пр.) ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ наличие выхода в интернет (бесплатный Wi-Fi) ☐ возможность зарядить гаджеты, а также устройства, помогающие ориентироваться и общаться ☐ возможность проката оборудования для ориентирования и общения (аудиогид для слабовидящих, индукционные системы для слабослышащих и глухих и пр.) ☐ возможность получить квалифицированную помощь, если произошла поломка оборудования, помогающего передвигаться или ориентироваться и общаться
Маркетинговое продвижение музея для людей с ОВЗ	
☐ наличие информации о музее на карте доступности, отображение доступности на гугл-картах, Яндекс-картах (<i>указать, какие</i>) _____ _____ _____	☐ наличие информации о музее в специализированных сообществах в соцсетях и ресурсах (<i>указать, какие</i>) _____ _____ ☐ наличие информации о музее в подборках рекомендуемых мест для посещения людям с ОВЗ
Общий комментарий _____ _____ _____	
Дата посещения _____	

Таким образом, можно подвести итог. Современный музей – это учреждение, результаты работы которого – как научные, так и коммуникационные, должны быть доступны широкой аудитории посетителей, в том числе и людям с нарушениями здоровья. Многие крупные музеи уже реализуют концепцию безбарьерной среды, что позволяет в целом выполнять им важные социокультурные функции, и при этом увеличивать туристический поток,

ведь кроме людей с нарушениями здоровья, вопросы доступности среды важны и для других групп населения: семей с маленькими детьми, пожилым людям, людям с различными заболеваниями, которые ведут к ограничению мобильности. Так, люди, перенесшие Ковид-19, имеют трудности с передвижением, одышкой, слабостью и пр., поэтому для них важно, чтобы в музее были оборудованы места для отдыха, в том числе в залах, лифты и

опорные механизмы. Все это делает важной деятельность музеев по формированию доступной среды в современных условиях. Помимо физической доступности, важной задачей для музея является формирование информационной и социокультурной доступности. Именно эти компоненты сегодня во многом сдерживают развитие инклюзивного туризма в Российской Федерации.

В ходе исследования было выявлено, что в музейных учреждениях России уже накоплен существенный опыт работы с особыми посетителями. Однако таких музеев в общей массе немного, они сосредоточены в Москве, Санкт-Петербурге и ряде крупных городов, и туристских центрах. Значительное внимание как со стороны властей, так и со стороны музейных работников уделяется именно архитектурно-планировочной доступности. С одной стороны, это объяснимо – это наиболее важная и затратная компонента доступности среды, без которой посещение музейного учреждения лицами с определенными нарушениями здоровья практически невозможно. Однако доступность среды не должна

ограничиваться только лишь наличием пандуса, лифта и возможности вызвать сотрудника. Важно формировать все компоненты доступности среды. Это подтверждает и исследование потребностей в музейных услугах, проведенное среди людей с ОВЗ.

Важной потребностью людей с нарушениями здоровья является возможность посетить музей самостоятельно, без привязки к экскурсионной группе или проводимым мероприятиям. Пока не все музеи в России способны удовлетворить эту потребность.

Для облегчения дальнейших исследований мы разработали бланк полевой оценки доступности среды музейного учреждения, который может быть использован как специалистами отрасли, так и сотрудниками музея. Полученные результаты можно интегрировать с геоинформационными сервисами для улучшения информационной доступности изученных музеев. Данное исследование имеет перспективы к продолжению через увеличение охвата аудитории людей с ОВЗ, в том числе за счет изучения мнения зарубежных туристов с нарушениями здоровья.

Список источников

1. Афанасьева А.В., Филатова М.С., Гончарова О.В., Прохорова О.В., Солнцева О.Г. К вопросу оценки доступности туристского пространства для семей с детьми дошкольного возраста // Современные проблемы сервиса и туризма. 2020. Т.14. №3. С. 7–26. DOI: 10.24411/1995-0411-2020-10301.
2. Землянская Е.В., Дьякова Е.Ю., Спирина Л.В. и др. Анализ возможностей для развития инклюзивного туризма в Томске // Вестник Томского гос. ун-та. 2019. №445. С.178-181.
3. Михайлова А., Проворная К. Доступный музей: опыт Англии // Идеи для музеев, июль – август 2020. 17 с.
4. Офицера Н.А., Солнцева О.Г., Цунаева Ю. Формирование безбарьерной среды для развития доступного туризма: отечественный и зарубежный опыт // Вестник университета. 2018. №1. С. 90-95. DOI: 10.26425/1816-4277-2018-1-90-95.
5. Петрова А.С. О Возможностях развития инклюзивного туризма в России: региональный опыт // Beneficium. 2020. №3(36). С.28-34.
6. Побожак А.А. Потенциал музейного проектирования в адаптации лиц с ограниченными возможностями (на примере проекта "экспонат") // Учёные записки (АГАКИ). 2017. №3(13). С.256-258.
7. Потапова Н.В., Скребец С.А. «Музей ярких фонарей» для слепых и слабовидящих посетителей // Современные проблемы сервиса и туризма. 2016. Т.10. №2. С. 88-95.
8. Родионова Д.Д., Побожак А.А. Современные интерактивные технологии в музее для людей с ограниченными возможностями здоровья // Ученые записки музея-заповедника «Томская Писаница». 2016. №4. С.15-18.

9. Солнцева О.Г. Безбарьерная среда для гостей с инвалидностью как конкурентное преимущество в сфере гостеприимства. М.: Гос. ун-т управления, 2018. С. 54-56.
10. Фодоря А.Ю., Заярская Г.В., Ревуцкая А.О. Организация инклюзивных образовательных экскурсий для социокультурной адаптации детей-инвалидов (по опыту ГАУК «МОСГОР-ТУР») // Инклюзивное образование: непрерывность и преемственность: Мат. V Междунар. науч.-практ. конф., Москва, 23–25.10.2019. М.: Моск. гос. психолого-педагогич. ун-т, 2019. С. 422-426.
11. Ханбабаева З.М., Даитов В.В. Проблемы обеспечения инклюзивного туризма средствами размещения // Сервис в России и за рубежом. 2020. №2(89). С. 31-43.
12. Dincer F.I., et al. Accessible Museums for Visually Impaired: A Case Study from Istanbul // Journal of Tourismology. 2019. T.5. №2. Pp. 113-126.
13. Mesquita S.V., Carneiro M.J. Assistive Technologies in Museums for People With Visual Impairments // ICT Tools and Applications for Accessible Tourism. IGI Global, 2021. Pp. 256-276.
14. Michopoulou E., Buhalis D. Stakeholder analysis of accessible tourism // Accessible Tourism. Channel View Publications, 2010. Pp. 260-273.
15. Wiastuti R.D., Adiati M.P., Lestari N.S. Implementation of accessible tourism concept at museums in Jakarta // IOP Conference Series: Earth and Environmental Science. IOP Publishing, 2018. Vol. 126. Iss. 1. Pp. 012061.
16. Yildiz S. A Holistic View on Contemporary Art Museums in the Context of Accessible Tourism- Case Studies from Central Europe // Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 2019. Vol. 9. Iss. 1. Pp. 337-348.

References

1. Afanasieva, A. V., Filatova, M. S., Goncharova, O. V., Prokhorova, O. V., & Solntseva, O. G. (2020). K voprosu ocenki dostupnosti turistskogo prostranstva dlja semej s det'mi doshkol'nogo vozrasta [On the tourist space accessibility evaluation for families with preschool children]. *Sovremennye problemy servisa i turizma [Service and Tourism: Current Challenges]*, 14(3), 7–26. doi: 10.24411/1995-0411-2020-10301. (In Russ.).
2. Zemljanskaya, E. V., Diakova, E. Yu., Spirina, L. V., & so on. (2019). Analiz vozmozhnostej dlja razvitiya inkljuzivnogo turizma v Tomske [Analysis of opportunities for the inclusive tourism development in Tomsk]. *Vestnik Tomskogo gos. un-ta [Vestnik of Tomsk State University]*, 445, 178-181. (In Russ.).
3. Mikhaylova, A., & Provornaya, K. (2020). Dostupnyj muzej: opyt Anglii [Accessible Museum: The England Experience]. *Idei dlja muzeev [Ideas for Museum]*. (In Russ.).
4. Ofitserova, N. A., Solntseva, O. G., & Kunaeva, Yu. (2018). Formirovanie bezbar'ernoj sredy dlja razvitiya dostupnogo turizma: otechestvennyj i zarubezhnyj opyt [Barrier-free environment for the accessible tourism development: Domestic and foreign experience]. *Vestnik universiteta [University Bulletin]*, 1, 90-95. doi: 10.26425/1816-4277-2018-1-90-95. (In Russ.).
5. Petrova, A.S. (2020). O vozmozhnostjah razvitiya inkljuzivnogo turizma v Rossii regional'nyj opyt [Opportunities for the Development of Inclusive Tourism in Russia: Regional Experience]. *Beneficium*, 3 (36), 28-34. (In Russ.).
6. Pobozhakova, A. A. (2017). Potencial muzejnogo proektirovanija v adaptacii lic s ogranichennymi vozmozhnostjami (na primere proekta "jeksponat") [The potential of museum design in the adaptation of persons with disabilities (on the example of the "exhibit" project)]. *Uchjonye zapiski (AGAKI) [Scientific Notes (AGAKI)]*, 3(13), 256-258. (In Russ.).
7. Potapova, N. V., & Skrebets, S. A. (2016). «Muzej jarkih fonarej» dlja slepyh i slabovidjashhih posetitelej ["Museum of Bright Lanterns" for blind and visually impaired visitors]. *Sovremennye problemy servisa i turizma [Service and Tourism: Current Challenges]*, 10(2), 88-95. (In Russ.).
8. Rodionova, D. D., & Pobozhakova, A. A. (2016). Sovremennye interaktivnye tehnologii v muzee dlja ljudej s ogranichennymi vozmozhnostjami zdorov'ja [Modern interactive technologies in the

- museum for people with disabilities]. *Uchenye zapiski muzeja-zapovednika «Tomskaja Pisanica»* [Scientific notes of the Tomskaya Pisanitsa Museum-Reserve], 4, 15-18. (In Russ.).
9. Solntseva, O. G. (2018). *Bezbar'ernaja sreda dlja gostej s invalidnost'ju kak konkurentnoe preimushhestvo v sfere gostepriimstva* [Accessibility for guests with disabilities as a competitive advantage in hospitality]. Moscow: State University of Management, 54-56. (In Russ.).
10. Fodorja, A. Ju., Zajarskaya, G. V., & Revutskaja, A. O. (2019). Organizacija inkljuzivnyh obrazovatel'nyh jekskursij dlja sociokul'turnoj adaptacii detej-invalidov (po opytu GAUK «MOSGORTUR») [Organization of inclusive educational excursions for the socio-cultural adaptation of disabled children (according to the experience of GAUK "MOSGORTUR")]. Inkljuzivnoe obrazovanie: nepreryvnost' i preemstvennost' [Inclusive education: continuity and continuity]: Proceedings of the V International Scientific and Practical Conference. Moscow: Moscow State Psychological And Pedagogical University, 422-426. (In Russ.).
11. Khanbabaeva, Z. M., & Daitov, V. V. (2020). Problemy obespechenija inkljuzivnogo turizma sredstvami razmeshhenija [Problems of providing inclusive tourism with accommodation facilities]. *Servis v Rossii i za rubezhom*, 2(89), 31-43. (In Russ.).
12. Dincer, F. I., Ozcit, H., Cifci, I., Sezer, B., Kahraman, O. C., & Sahinoglu, S. (2019). Accessible Museums for Visually Impaired: A Case Study from Istanbul. *Journal of Tourismology*, 5(2), 113-126.
13. Mesquita, S. V., & Carneiro, M. J. (2021). Assistive Technologies in Museums for People With Visual Impairments. *ICT Tools and Applications for Accessible Tourism*. IGI Global, 256-276.
14. Michopoulou, E., & Buhalis, D. (2010). Stakeholder analysis of accessible tourism. In *Accessible Tourism*. Channel View Publications, 260-273.
15. Wiastuti, R. D., Adiati, M. P., & Lestari, N. S. (2018). Implementation of accessible tourism concept at museums in Jakarta. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 126, 1, 012061.
16. Yildiz, S. (2019). A Holistic View on Contemporary Art Museums in the Context of Accessible Tourism-Case Studies from Central Europe. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(1), 337-348.