

Хрущ Ю.Н.

УДК:338.48-32-056.26

ГЕОГРАФИЧЕСКИЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ЭКСКУРСИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ - ИНВАЛИДОВ

Анотація. В статті розглядаються основні географічні та методичні аспекти організації екскурсійного обслуговування для туристів-інвалідів: представлені рекомендації для складання маршруту, вибору транспорту, туристського центру для даної категорії туристів. Розглянуті найбільш популярні напрямки поїздок туристів-інвалідів, а також проаналізовані фактори їх географічної вибірковості при занятті туризмом.

Ключові слова: екскурсійне обслуговування інвалідів, туризм для людей з обмеженими можливостями.

Анотація. У статті розглядаються основні географічні та методичні аспекти організації екскурсійного обслуговування людей з обмеженими можливостями (інвалідів): надані рекомендації щодо складання маршруту, вибору транспорту, туристського центру для даної категорії туристів. Наведено найбільш популярні напрямки поїздок туристів-інвалідів, а також проаналізовано чинники їх географічної вибірковості при занятті туризмом.

Ключові слова: екскурсійне обслуговування інвалідів, туризм для людей з обмеженими можливостями.

Summary. The article analyzes the features of the organization and provision of recreation - tourism services for people with disabilities. The main methodological and geographical aspects of the organization of excursions for travelers with disabilities are observed.

The recommendations on drawing up the route for this category of tourists are suggested. The aspects that should be considered during selecting a tourist center for people with disabilities are analyzed.

The most popular travel destinations of tourists with disabilities in the world and in Ukraine are observed. The factors of geographic selectivity during traveling people with disabilities are detected. The recommendations for excursion tourist service-disabled people are provided.

Keywords: tourism for people with disabilities, excursion service disabled.

Постановка проблемы.

Туризм и его ключевая составляющая - экскурсии, являются одной из форм интеграции инвалидов в общество, способом их приобщения к активной жизни. Экскурсионная деятельность сочетает привлекательный досуг с полезными реабилитационными занятиями, положительно влияет на психофизическое состояние инвалидов. Проблеме инвалидности с каждым днем уделяется все больше и больше внимания, но, тем не менее, на сегодняшний день его недостаточно, чтобы туризм для людей с инвалидностью приобрел статус полноценного и массового.

Анализ основных исследований и публикаций. Особенности организации и предоставления рекреационно-туристических услуг для людей с инвалидностью в Украине изучались О. Волошинским, И. Горбачо, А. Мацелюхом, М. Сварником, Л. М. Жирак и др. Но проблематика экскурсионной деятельности для людей с ограниченными возможностями в Украине практически не исследована. Экскурсионное обслуживание инвалидов в нашей стране остается малодоступным видом деятельности, которое отличает низкий уровень развития и изученности.

Цель данной статьи: исследование и выявление географических и методических особенностей экскурсионного обслуживания туристов-инвалидов. Для достижения поставленной цели были поставлены следующие задачи:

1. Проанализировать особенности организации и предоставления рекреационно - туристических услуг для туристов-инвалидов.

2. Раскрыть основные географические и методические аспекты по экскурсионному обслуживанию туристов с ограниченными возможностями и на их основе сформулировать рекомендации по организации экскурсионного обслуживания данной категории туристов.

Изложение основного материала.

Интеграция в общество человека с ограниченными возможностями здоровья предполагает предоставление ему не только прав, но и реальных возможностей участвовать во всех видах и формах социальной жизни, в том числе заниматься туризмом. Туризм для людей с инвалидностью в Украине — новое явление, которое отличает низкий уровень изученности. Система туризма для инвалидов в Украине находится в стадии становления.

Проанализировав различные источники информации, можем сделать вывод, что наиболее популярными направлениями поездок туристов – инвалидов являются страны, имеющие доступные средства размещения, доступные объекты посещения, адаптированные под потребности инвалидов транспортные средства. Это такие развитые страны как Германия, Австрия, Италия, Канада, Швеция, Испания, США, Франция. Среди предлагаемых туров для инвалидов наибольшее количество составляют городские обзорные туры, а также туры с целью лечения и оздоровления. Но, зачастую лимитирующим фактором выступает высокая стоимость предоставляемых услуг.

Среди других популярных направлений поездок инвалидов выделяют Чехию, Польшу, Болгарию в основном из-за их природно-климатических и экологических ресурсов.

В Европе путешествует 70% от общего числа инвалидов. Для туристов – инвалидов наиболее распространенные направления поездок - это страны с хорошо развитым туристическим бизнесом. В таких странах жители уважительно относятся к инвалидам, не выделяя из числа обычных людей. Путешествовать

по Западной Европе не представляет для инвалидов трудностей, хуже обстоят дела в странах Восточной Европы в силу отсутствия приспособленной инфраструктуры [4].

Среди массовых направлений инвалиды могут выбирать из большого числа отелей, пляжей и инфраструктуры в Шарм-эль-Шейхе, Хургаде, Анталье, Мармарисе, на Ибице, которые приспособлены для инвалидов [5].

Путешествия по экзотическим странам, таким как Новая Зеландия, Китай, Сингапур, Канада, Южная Африка даже более доступны, чем некоторые страны Европы для посещения туристов – инвалидов, эти направления активно развиваются, в этих странах работают туроператоры, специализирующиеся на доступном туризме. Они предлагают активный отдых, круизы – самые разнообразные туры для людей с ограниченными возможностями.

Российские туроператоры предлагают сегодня в качестве доступного туризма различные экскурсионные туры по Золотому Кольцу, Москве, Санкт-Петербургу и др.

Многие инвалиды в Украине не могут отдыхать в пределах своего региона по причине отсутствия необходимых ресурсов, и поэтому могут выбрать лишь те, которые ими обладают. Большинство значимых объектов туристической инфраструктуры в Украине остаются недоступными для туристов – инвалидов. Лучшим состоянием доступной инфраструктуры и развитием инвалидного туризма отличаются города Львов, Харьков, Ужгород, Днепропетровск.

Факторы географической избирательности туристов-инвалидов концентрируются в следующих позициях:

1. Наличие доступной туристической инфраструктуры – главное условие активного и независимого путешествия инвалидов (доступные средства размещения, транспорта, объектов посещения).
2. Немаловажным является географическая направленность. Близость места туристического назначения играет важную роль, особенно при путешествии незрячих и инвалидов на колясках.
3. Важным мотивом прибытия туристов с ограниченными возможностями являются природные факторы: наличие источников минеральных вод, благоприятного климата и ландшафтных условий.
4. Стоит отметить существенность культурно-исторического фактора. Посещение культурно-исторических объектов является самым перспективным и востребованным, так как требует минимум специальных технических приспособлений. Именно поэтому в Европе так много городских обзорных туров (Рим, Париж, Прага и др.).

Экскурсионное обслуживание – организация и оказание экскурсионных услуг, удовлетворяющих потребности человека в духовных и нравственных ценностях, накоплении знаний в режиме свободного выбора объекта, методов и средств познания [1, с. 46].

При организации экскурсионного обслуживания инвалидов необходимо учесть следующие факторы: категорию инвалидности, степень тяжести заболевания, уровень их физического состояния, возраст, предпочитаемые виды туризма, совокупность стереотипов поведения и способов их коммуникации и др.

Обслуживание инвалидов имеет свои особенности, которые необходимо учитывать при выборе транспорта, средств размещения, заведений общественного питания, форме обслуживания и др. В зависимости от состава, каждая группа экскурсантов имеет свои особенности. Поэтому, работа с таким контингентом, требует от экскурсовода владения навыками специальных приёмов и методов ведения экскурсии.

Особое внимание необходимо проявить к инвалидам с поражением опорно-двигательного аппарата, использующим различные ортопедические механизмы и технические приспособления для передвижения (кресла-коляски). Собственную специфику имеют и методы работы с инвалидами по зрению и слуху.

При выборе туристского центра для инвалидов, необходимо предусмотреть рекомендации врачей, учесть климатические условия и наличие медицинских учреждений в случае необходимости оказания им экстренной медпомощи. Также необходимо учитывать протяженность маршрута и условия переезда. Протяженность маршрута должна учитываться в соответствии с физическими возможностями экскурсантов и их пожеланиями, а также в соответствии с погодными и сезонными условиями. Составляя маршрут необходимо учесть наличие на маршруте и экскурсионных объектах пандусов и поручней у лестниц, пологих спусков у тротуаров в местах наземных переходов улиц. Подъемы и спуски пешеходного участка не должны быть крутыми.

В целом для инвалидного туризма может применяться любой вид транспорта, отвечающий требованиям комфортности и безопасности. При этом необходимо учитывать, что инвалиды, которые имеют явно выраженные физические ограничения (нарушения функций опоры и передвижения, ориентации, координации), порой не могут самостоятельно пользоваться средствами технического оснащения. Поэтому рекомендуется водителю или экскурсоводу перед началом маршрута в обязательном порядке провести инструктаж о правилах безопасности во время движения автобуса, проинформировать о наличии средств его технического оснащения и проинструктировать по их применению и использованию [2, с. 14].

Проводя экскурсию для инвалидов, следует учитывать их быструю физическую и эмоциональную утомляемость. Для этого необходимо заранее предусмотреть места для кратковременного отдыха на маршруте. Необходимо также заблаговременно продумать возможные изменения в отношении количества объектов просмотра, продолжительности и маршрута экскурсии.

Учитывая, что инвалиды являются туристами (экскурсантами), относящимися к группе риска, участников тура (экскурсии) следует помнить о безопасности и заранее предупредить, чтобы они взяли личные медикаменты и документы, удостоверяющие их личность, а также контактные телефоны родственников или других близких людей [3, с. 15].

Большинство инвалидов в нашей стране, ведут малоактивный образ жизни. С учётом этой особенности, экскурсовод должен задавать ритм движения группы – скорость пешеходного перемещения, продолжительность переходов и остановок, объём выдаваемой информации. Ведь даже опытные экскурсоводы, знакомя группу с достопримечательностями, порой забывают о том, что туристы-инвалиды склонны к быстрому утомлению.

Важным элементом любой экскурсии, требующей особого мастерства экскурсовода, является путевая информация и экскурсионный текст. Подготовка путевой информации и экскурсионных текстов, предназначенных для инвалидов, также имеет свои особенности. Качество и способ их подачи особенно важны для слепых и глухих экскурсантов. При подготовке такой информации следует предварительно получить консультацию у специалистов, работающих с такой категорией людей, обратившись, например, в местное общество слепых и глухих.

Путевая информация, как и экскурсионный текст по ходу движения транспорта, должна учитывать специфику восприятия всех групп инвалидов, но особую подготовку требует информация для слепых экскурсантов. Для восприятия слепыми людьми путевого текста или текста обзорной экскурсии, информация готовится по принципу радиорепортажа, при этом сведения об объекте показа должны иметь четкое звучание. При подготовке текста экскурсоводу рекомендуется попытаться представить себя на месте слепых людей и постараться отразить в его содержании воспринимаемую слепыми смысловую нагрузку. Подача путевой информации не предполагает непрерывного повествования. На длительных маршрутах возможно музыкальное сопровождение, гармонично сочетающееся с экскурсионной тематикой.

Для полноценного и адекватного восприятия экскурсионного материала инвалидами по зрению и слуху, от экскурсовода требуется особая, более эмоциональная техника подачи информации. Он должен «заставить» экскурсантов не просто смотреть или слушать, но сопереживать вместе с ним. Увиденное или услышанное должно вызывать у экскурсантов ответные чувства восхищения и радости.

С целью обеспечения безопасности экскурсантов и повышения качества туристского обслуживания, при проведении экскурсии, на каждые десять туристов назначается один человек сопровождающим. Сопровождающий группу туристов с ограниченными возможностями – это человек, знающий их проблемы и создающий инвалидам равные возможности во время прохождения маршрута. Задачей сопровождающего является организационная помощь экскурсоводу во время проведения экскурсии.

Экскурсовод перед началом тура (экскурсии) обязан обратиться к туристам (экскурсантам) с просьбой о том, чтобы они проинформировали сопровождающее лицо или любого из участников тура, где находятся их личные медикаменты и документы, которые в случае экстренной необходимости могут понадобиться.

Во время активного отдыха инвалидов, рекомендуется в их группу включать дополнительно «персонального помощника».

Персональным помощником может быть волонтер, или любое другое лицо, которое знает персональные проблемы инвалида, например, родственник. Главная функция персонального помощника – это функция санитаря, оказывающего помощь инвалидам в бытовом и санитарном самообслуживании, помощь при посадке в транспорт и выходе из него, а также при пешеходном передвижении. К персональному помощнику может относиться и сурдопереводчик, если в группе находятся инвалиды по слуху [2, с. 21].

ВЫВОДЫ.

Итак, обслуживание инвалидов имеет свои особенности, которые необходимо учитывать при организации туристско-экскурсионной деятельности. Эффективность экскурсионной работы с инвалидами напрямую зависит от наличия и развития соответствующей инфраструктуры, подготовки персонала туристических фирм, экскурсоводов и др. А условия, адаптированные под потребности людей с ограниченными возможностями создадут дополнительный комфорт для всех категорий посетителей туристских объектов. Перспективы дальнейших исследований заключаются в изучении факторов территориальной организации инвалидного туризма.

Источники и литература:

1. Сажнева Н. М. Рекреация география та туризм (словник-довідник сучасних термінологічних понять): Навчальний посібник / Н. М.Сажнева, І. А. Арсененко. – Мелітополь: Люкс, 2007. – 254с.
2. Организация и проведение социальных туров. Рекомендации по туризму для пожилых людей и инвалидов: Методическое пособие. – Ростов-на-Дону, 2009. – 35с.
3. Теорія і практика організації активного відпочинку та туризму для неповносправних осіб / [Волошинський О., Горбачь І., Мацелюх А., Сварник М.]. – Львів: Ліга-Прес, 2009. – 128с.
4. Доступный туризм. [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://invtravel.ru/news/180-dostupnyy-turizm.html>
5. Travel Agents & Tour Operators [Электронный ресурс]. - Режим доступа : <http://www.accessible.com/dBase/linkResults.cfm?LinkTypeID=1&LinkType=Travel%20Agents%20%26%20Tour%20Operators>