УДК 338.48:316(575.1)
ББК 65.433

Институциональные модели инклюзивного туризма в мировой практике и возможности их применения в Узбекистане

Асланова Дилбар Хасановна, профессор кафедры «Цифровая экономика»,
Самаркандский институт экономики и сервиса
Адрес: Республика Узбекистан, 140100, г. Самарканд, ул. А. Темура, д. 9
E-mail: aslanovadilbar550@gmail.com
Акрам Одилович Очилов, академик Академии наук Турана, доктор экономических наук, профессор, заведующий кафедрой «Экономика», Каршинский государственный университет
Адрес: Республика Узбекистан, 180119, Кашкадарьинская область, Карши, улица Кучабог, 17
E-mail: akram.oo@mail.ru
https://orcid.org/0009-0004-9254-188X

Аннотация. В статье сравниваются институциональные модели развития инклюзивного туризма в Европе, США, Канаде, Австралии и странах Азии и рассматриваются барьеры, которые сохраняются даже в странах с развитым законодательством о доступности. Для Узбекистана наиболее применимы поэтапная адаптация туристской инфраструктуры, национальные стандарты доступности, доступная цифровая туристская среда, подготовка кадров и доступные маршруты в исторических городах. Выводы статьи могут использоваться при разработке государственной и региональной политики в сфере инклюзивного туризма.

Ключевые слова: инклюзивный туризм, доступная среда, инфраструктура, транспорт

УДК 338.48:316(575.1)
ББК 65.433

Institutional models of inclusive tourism worldwide and the potential for their application in Uzbekistan

Dilbar Kh. Aslanova, Professor, Department of Digital Economy,
Samarkand Institute of Economics and Service
Address: 9, Amir Temur Street, Samarkand, 140100, Republic of Uzbekistan
E-mail: aslanovadilbar550@gmail.com
Akram O. Ochilov, Academician of the Turan Academy of Sciences, Doctor of Economics, Professor, Head of the Department «Economics», Karshi State University
Address: 17, Kuchabog street, Karshi, Kashkadarya region, 180119, Republic of Uzbekistan
E-mail: akram.oo@mail.ru
https://orcid.org/0009-0004-9254-188X

Abstract. The article compares institutional models of inclusive tourism in Europe, the United States, Canada, Australia and Asia and examines the barriers that remain even in countries with well-developed accessibility legislation. For Uzbekistan, the most applicable measures are phased adaptation of tourism infrastructure, national accessibility standards, an accessible digital tourism environment, staff training and accessible routes in historic cities. The findings can inform national and regional policy on inclusive tourism.

Keywords: inclusive tourism, accessible environment, infrastructure, transport

Введение / Introduction

В Узбекистане инклюзивный туризм всё чаще рассматривают как часть туристской политики, а не как второстепенное направление социальной поддержки. Для этого есть три причины.

Первая связана с социальной политикой. В 2020 году принят Закон «О правах лиц с инвалидностью» [15], а в 2021 году Узбекистан ратифицировал Конвенцию ООН о правах инвалидов [14; 16], которая требует обеспечить людям с инвалидностью равный доступ в том числе к отдыху, культуре и туризму. Вторая причина — модернизация отрасли: рассчитывать на «среднего» туриста уже нельзя, услуги приходится проектировать с учётом разных потребностей. Третья причина экономическая. Доступная среда расширяет внутренний и въездной спрос и делает дестинацию конкурентоспособнее, тем более что к людям с инвалидностью добавляется быстро растущий сегмент пожилых туристов [1; 6].

Инклюзивный туризм не сводится к условиям для людей с инвалидностью. В широком смысле он охватывает всех, кому трудно пользоваться стандартной туристской инфраструктурой: пожилых людей, туристов с временными нарушениями здоровья, беременных женщин, семьи с маленькими детьми, а также тех, кто плохо владеет языком страны или цифровыми сервисами. С. Дарси и Т. Диксон обосновывают этот взгляд тем, что почти каждый человек в какой-то период жизни нуждается в доступной среде [5]. Р. Шейвенс и Р. Биддалф понимают инклюзивный туризм ещё шире: как участие маргинализированных групп в производстве и потреблении туристских услуг и в распределении выгод от них [7]. Поэтому речь идёт о проектировании туристской системы в целом, а не об адаптации отдельных объектов.

Материалы и методы / Materials and Methods

Зарубежная литература по доступному туризму обширна. Д. Бухалис и С. Дарси систематизировали её понятийный аппарат [2], в рамках проекта OSSATE оценены европейский рынок доступного туризма и его участники [3], а Дарси ещё в 2006 году предложил программу исследований в этой области [4]. Изучаются правовые механизмы доступности, экономический эффект, стандарты безбарьерной среды, цифровая доступность, аудит инфраструктуры и подготовка кадров [6; 8]. Международные ориентиры задают рекомендации Всемирной туристской организации [10; 11] и стандарт ISO 21902:2021 [12]. Б. Гилловик и А. Макинтош отмечают, что исследования доступного и инклюзивного туризма долго развивались обособленно, и предлагают связать эти направления [9]. Вопрос о том, как переносить зарубежный опыт в страны с иными условиями, изучен значительно слабее: большинство работ посвящено отдельным национальным кейсам или сравнению стран со сходным уровнем институционального развития. Для Узбекистана этого недостаточно. Здесь неоднородная туристская инфраструктура, большая роль историко-культурных объектов, разная транспортная связанность регионов и мало собственных стандартов доступной среды. Поэтому нужен не просто обзор удачных практик, а их отбор по трём критериям: можно ли их адаптировать, хватит ли на них ресурсов и совместимы ли они с действующими институтами.

Цель статьи — проанализировать международный опыт развития инклюзивного туризма и обосновать, какие его элементы можно применить в Узбекистане. Для этого мы выделили основные институциональные модели инклюзивного туризма, рассмотрели практику Европы, стран англосаксонской правовой традиции и Азии, систематизировали барьеры и на этой основе сформулировали рекомендации.

Объект исследования — система инклюзивного туризма, то есть институты, стандарты, инфраструктура и сервисные практики, которые позволяют разным группам населения путешествовать.

Предмет исследования — международные модели организации инклюзивного туризма и механизмы их адаптации к условиям Узбекистана. Использованы сравнительный

институциональный анализ, анализ нормативных документов и обобщение зарубежной практики.

Опыт европейских стран в развитии инклюзивного туризма / The experience of European countries in developing inclusive tourism

В Европе раньше, чем где-либо, связали политику недискриминации, техническое регулирование доступной среды и развитие туристских дестинаций. Общеевропейскую рамку сегодня задаёт Европейский акт о доступности, который устанавливает требования к доступности ряда товаров и услуг, в том числе сайтов и мобильных приложений пассажирского транспорта и электронной торговли [13]. Доступность в европейском понимании относится ко всей туристской цепочке: городской среде, транспорту, гостиницам, учреждениям культуры, информации и обслуживанию [3]. Для туристских центров многое решает городская среда: покрытие улиц, пониженные бордюры, тактильные элементы, переходы, места отдыха, туалеты и понятная навигация. От них зависит, сможет ли человек сам дойти от одного объекта до другого. Труднее всего с историческими центрами, где доступность приходится согласовывать с охраной наследия.

Испания встроила доступность в массовый туристский продукт. Здесь сочетаются нормативная база, участие специализированных организаций людей с инвалидностью и внимание к опыту туриста. Доступность понимают шире, чем инженерную задачу: значение имеют организация сервиса, подготовка персонала и качество информации (подход inclusive

Германия пошла по пути стандартизации. Общенациональная система сертификации «Reisen für Alle» подробно описывает параметры доступности гостиниц, маршрутов и музеев, и турист может планировать поездку по проверенным данным. Недостаток такого подхода в том, что он дорог и требует постоянно обновлять сведения.

В Финляндии принципы универсального дизайна закладывают в проект с самого начала, а не применяют задним числом. Это важно для стран, которые развивают не только городской, но и природный и региональный туризм.

Опыт Великобритании показывает, что одной физической доступности мало: менять приходится и процедуры бронирования, и формат музейных экспозиций, и информацию, и стандарты обслуживания. Обязанность поставщиков услуг вносить разумные изменения в порядок обслуживания закреплена там Законом о равенстве 2010 года [21]. Для культурного туризма это особенно важно: посетитель должен не только войти в здание, но и понять экспозицию.

Из сравнения европейских стран следует несколько выводов. Доступность работает лучше всего, когда её обеспечивают на уровне маршрута, а не отдельного объекта. Сочетание универсального дизайна и инклюзивного сервиса повышает качество туристского продукта [6]. При этом и в Европе остаются слабые места: исторические центры, периферийные территории и малый бизнес. Для Узбекистана из европейского опыта полезнее всего маршрутный подход, цифровое информирование, адаптация сервиса и бережная работа с объектами наследия.

Опыт США, Канады и Австралии в регулировании и развитии инклюзивного туризма / The experience of the United States, Canada and Australia in regulating and developing inclusive tourism

В США, Канаде и Австралии доступная среда опирается прежде всего на антидискриминационное законодательство: американский Закон об американцах с инвалидностью 1990 года [18], канадский Закон о доступной Канаде 2019 года [19] и австралийский Закон о дискриминации по признаку инвалидности 1992 года [20]. Если в Европе велика роль муниципальных программ, то здесь инклюзивный туризм входит в общий правовой режим равного доступа к товарам и услугам. Поставщик не вправе отказать клиенту в услуге из-за того, что не позаботился о её адаптации. Гостиницы, перевозчики,

музеи, рестораны и цифровые платформы несут юридическую ответственность за недоступность, и инклюзивность из добровольной социальной ответственности превращается в обязанность.

В США этот режим изменил работу гостиниц, транспорта, общественных пространств и цифровых сервисов. Обязанности бизнеса прописаны подробно, а за нарушения можно ответить в суде, поэтому компании заинтересованы их соблюдать. Канада сочетает антидискриминационный подход с системой стандартов, планов доступности и мониторинга, что делает её модель более управляемой [19]. Австралийский опыт показывает, как работает правовое регулирование на огромной территории, где доступность туризма во многом зависит от транспорта [6]. Общий элемент всех трёх моделей — принцип разумного приспособления. Поставщик обязан изменить порядок оказания услуги, если без этого клиент фактически её не получит, а изменения не создают для поставщика несоразмерного бремени. В туризме многие ситуации невозможно заранее описать техническими нормами, поэтому такая гибкость особенно ценна. Отдельно регулируется цифровая доступность: поездка обычно начинается с поиска информации и бронирования онлайн, и недоступный сайт или приложение становится самостоятельным барьером. Цифровую среду здесь считают частью самой услуги.

Правовой подход хорош обязательностью и предсказуемостью, а пользователь в нём выступает носителем прав. Есть у него и слабости. Норма не гарантирует качества исполнения, бизнес часто ограничивается формальным соответствием, а система, построенная на жалобах и судебных исках, даёт неравномерные результаты. Узбекистану стоит заимствовать отсюда прежде всего институциональную логику: закрепить обязанности поставщиков услуг, ввести принцип разумного приспособления, признать цифровую доступность частью туристской услуги и обязать заранее раскрывать сведения о доступности объектов.

Опыт стран Азии в развитии инклюзивного туризма: институциональные и инфраструктурные аспекты / The experience of Asian countries in developing inclusive tourism: institutional and infrastructural aspects

В Азии инклюзивный туризм чаще развивается в рамках модернизации инфраструктуры, территориального планирования и цифровизации, которые координирует государство. Доступность здесь обычно считается следствием общего качества инфраструктуры и управления, а не отдельной задачей социальной политики. Государство определяет, куда направлять инвестиции и какие территории развивать в первую очередь, а доступная среда создаётся поэтапно: через пилотные зоны, демонстрационные проекты и приоритетные коридоры. Наиболее показателен Китай, где масштабные инфраструктурные программы сочетаются с попытками измерять доступность туризма как направление региональной политики. Интегральная оценка территорий позволяет увидеть межрегиональные различия и точнее распределять ресурсы. В такие оценки обычно включают транспортную и городскую инфраструктуру, доступность туристских объектов, развитие цифровых сервисов, институциональную поддержку и качество обслуживания.

Сильная сторона такого подхода — согласованность. Государство может одновременно менять транспорт, городскую среду, цифровую инфраструктуру, планирование и стандарты обслуживания и сосредоточить ресурсы на главных туристских узлах. Слабая сторона — риск, что количественные показатели вытеснят реальный опыт туриста. Новая инфраструктура не всегда сопровождается развитием сервисной культуры и обратной связью от людей, ради которых её строили. Поэтому азиатская модель даёт лучший результат, когда инфраструктурное планирование дополняют адаптацией сервиса и оценкой со стороны самих пользователей.

Узбекистану азиатский опыт полезен в трёх отношениях: выбор приоритетных территорий, поэтапная модернизация и система оценки инклюзивности дестинаций. При

ограниченных ресурсах и большой роли исторических городов это позволит перейти от разрозненных улучшений к последовательной политике.

Основные проблемы развития инклюзивного туризма в международной практике / Key problems of inclusive tourism development in international practice

Даже страны с развитым законодательством и крупными вложениями в доступную среду продолжают сталкиваться с барьерами [8; 9]. Значит, инклюзивный туризм нельзя свести к отдельным правовым или инженерным мерам.

Первый барьер — инфраструктурный. Проблема здесь не только в отсутствии безбарьерных решений, но и в их разрозненности: адаптированный музей мало что даёт, если к нему нельзя подойти, а туалеты и лифты внутри недоступны.

Второй барьер — транспортный. Нехватка низкопольных автобусов, неудобные пересадки, неработающие лифты на станциях, сложная навигация на вокзалах и в аэропортах разрывают туристский маршрут, особенно на периферии.

Третий барьер — цифровой, и его значение растёт. Недоступные сайты, системы бронирования и навигационные сервисы отсекают человека ещё до начала поездки. Заметить это трудно: услуга формально существует, но человек с нарушением зрения, когнитивными трудностями или без цифровых навыков воспользоваться ею не может. Четвёртый барьер — институциональный. За доступность гостиниц, транспорта, улиц, музеев и сайтов отвечают разные ведомства, и каждое решает свою часть задачи, не видя маршрута туриста целиком.

Пятый барьер связан с кадрами. Безбарьерная среда мало помогает, если персонал не умеет общаться с туристами с разными потребностями, не знает, как их сопровождать, и не может дать нужную информацию.

Шестой барьер — финансовый, и он действует с обеих сторон. Бизнесу, особенно малому, дорого перестраивать здания, внедрять цифровые решения и обучать персонал, а туристам — оплачивать сопровождение и специальную логистику.

Седьмой барьер — информационный. Турист должен заранее знать, с какими условиями столкнётся, но сведения о доступности объектов и маршрутов часто неполны, слишком общие или неточны [2].

Отдельную группу составляют барьеры исторической среды: старые здания, узкие улицы, перепады высот, ограничения на вмешательство в архитектуру и высокая стоимость адаптации при реставрации. Сохранение наследия и доступность здесь прямо конфликтуют, и универсального решения не нашли даже в Европе. Обычно идут на компромисс: частично адаптированные маршруты, альтернативные входы, цифровые решения, тактильные модели, сопровождение. Узбекистану с его историческими городами, неравномерной транспортной связанностью и ограниченными ресурсами многоуровневый характер барьеров нужно учитывать с самого начала.

Возможности применения международного опыта развития инклюзивного туризма в Узбекистане

Для Узбекистана инклюзивный туризм важен и с социальной, и с экономической точки зрения. Внутренний туризм нельзя считать полноценным, пока значительная часть граждан не может воспользоваться маршрутами, транспортом, гостиницами и музеями. Для въездного туризма доступность — вопрос качества дестинации: для многих иностранных туристов она давно норма, а не дополнительная услуга. Правовой основой отрасли служит Закон «О туризме» [17], права людей с инвалидностью защищает Закон «О правах лиц с инвалидностью» [15]. Особенность страны — исторические города: Самарканд, Бухара, Хива, Шахрисабз. Туристский продукт во многом построен на памятниках, созданных в совсем ином архитектурном контексте, поэтому модели, основанные на глубокой перестройке среды, сюда не переносятся. Больше подходит бережная адаптация объектов в сочетании с маршрутным планированием, цифровым сопровождением и организационными мерами, которые компенсируют то, что нельзя перестроить.

Главное — перейти от адаптации отдельных объектов к доступным маршрутам. Туристу нужен доступный путь от вокзала по улице к памятнику, кафе и туалету, а не только доступный музей. Здесь особенно полезен европейский опыт, где объект оценивают в составе маршрута. Следующий шаг — транспортные узлы: вокзалы, аэропорты, автовокзалы и городской транспорт. Их стоит оценивать не по числу пандусов и лифтов, а по тому, насколько удобен путь внутри узла, понятна ли навигация и можно ли получить помощь. Гостиницам нужна поэтапная стандартизация. Пара доступных номеров мало что меняет, если о параметрах гостиницы нет достоверной информации, общие зоны недоступны, а персонал не обучен. Узбекистану подойдут минимальные обязательные требования к новым объектам, классификация уровней доступности и обязательное указание параметров доступности при бронировании.

Особая сфера — музеи и экскурсии. Поскольку в стране преобладает культурно-исторический туризм, важно сделать доступным не только вход, но и содержание: аудиогиды, тактильные модели, субтитры, тексты простым языком, цифровые путеводители и специальные экскурсионные программы. Для памятников, которые нельзя перестроить, это самые реалистичные меры. Копировать зарубежные модели механически нельзя: в Узбекистане другие институты, инфраструктура, структура бизнеса и возможности регионов. Зарубежный опыт полезен как источник принципов и механизмов. На наш взгляд, Узбекистану больше всего подходит комбинированная модель с поэтапной государственной координацией. Она включает минимальный стандарт доступности для новых и реконструируемых объектов, выбор приоритетных туристских центров, доступные маршруты в исторических городах, цифровое сопровождение, подготовку кадров и участие местных сообществ, в том числе организаций людей с инвалидностью, в оценке среды.

Заключение / Conclusion

Исследование показало, что инклюзивный туризм в Узбекистане нужно развивать поэтапно, сочетая регулирование, стандарты, адаптацию инфраструктуры, цифровую среду, подготовку кадров и мониторинг. Первым шагом должно стать закрепление инклюзивного туризма как самостоятельного направления государственной туристской политики. Соответствующие положения стоит включить в стратегические документы по туризму, транспорту, городской среде и культурному наследию, а координацию ведомств, отвечающих за туризм, строительство, транспорт, культуру, цифровое развитие и социальную защиту, закрепить отдельным нормативным актом.

Далее нужна национальная система стандартов доступности в туризме, построенная с опорой на ISO 21902:2021 [12]. Стандарты должны различаться по типам объектов (гостиницы, музеи, туристские информационные центры, рестораны, транспортные узлы, пешеходные маршруты, цифровые сервисы) и касаться не только архитектуры, но и навигации, информации, туалетов, бронирования и работы персонала. Удобно ввести многоуровневую оценку инклюзивности объектов. Адаптировать инфраструктуру следует по очереди. Начать стоит с международных аэропортов, железнодорожных вокзалов, центральных автовокзалов, главных музеев, центральных улиц и площадей исторических городов и самых востребованных гостиниц: обеспечить там непрерывные маршруты, понятную навигацию, доступные туалеты и порядок сопровождения. Для новых гостиниц нужны минимальные требования к числу и оснащению доступных номеров и обязательное указание параметров доступности при онлайн-бронировании, для гостиниц в исторических зданиях — типовые решения частичной адаптации.

В экскурсионной сфере разовые адаптированные услуги стоит заменить инклюзивными пакетами, в которые входят доступный транспорт, адаптированный маршрут, понятная информация и подготовленный гид. Доступную цифровую среду нужно развивать как отдельное направление: ввести единые требования к доступности официальных туристских порталов, региональных сайтов, систем бронирования и навигационных сервисов. Практическим шагом может стать единая цифровая карта инклюзивного туризма

Узбекистана, которую будут наполнять поэтапно, начиная с Ташкента, Самарканда, Бухары и Хивы.

Подготовку кадров нужно сделать системной. В программы обучения по туризму, гостиничному делу, музейной работе, транспортному обслуживанию и экскурсионной деятельности следует включить модули по доступной среде и инклюзивному сервису, а для работающего персонала организовать краткие курсы с участием специалистов по доступной среде и представителей организаций людей с инвалидностью. Национальную модель стоит проверить на пилотных маршрутах. В Ташкенте это может быть связка «транспортный узел — гостиница — музей — общественное пространство», в Самарканде — маршруты вокруг главных памятников, в Бухаре и Хиве — маршруты в исторической застройке с опорой на цифровые и сервисные решения.

Наконец, нужна система мониторинга. Национальный набор показателей должен охватывать инфраструктурную, цифровую, сервисную и информационную доступность, а оценку стоит проводить для отдельных объектов, маршрутов и дестинаций в целом [11]. Публичный реестр объектов инклюзивного туризма, связанный с цифровой картой доступности, мог бы служить одновременно инструментом управления и источником информации для туристов.

Список литературы / References

lén, E., Domínguez, T., & Losada, N. (2012). New opportunities for the tourism market: Senior tourism and accessible tourism. Tourism Management Perspectives, 4, 213–219.
u
h 3. Buhalis, D., Eichhorn, V., Michopoulou, E., & Miller, G. (2005). Accessibility Market and Stakeholder Analysis. Surrey: University of Surrey for the OSSATE Project.
l 4. Darcy, S. (2006). Setting a research agenda for accessible tourism. In Proceedings of the C Council for Australian University Tourism and Hospitality Education Conference.
s 5. Darcy, S., & Dickson, T. J. (2009). A whole-of-life approach to tourism: The case for ,accessible tourism experiences. Journal of Hospitality and Tourism Management, 16(1), 32–44.
6. Darcy, S., Cameron, B., & Pegg, S. (2010). Accessible tourism and sustainability: A D Discussion and case study. Journal of Sustainable Tourism, 18(4), 515–537.
. 7. Scheyvens, R., & Biddulph, R. (2018). Inclusive tourism development. Tourism ,Geographies, 20(4), 589–609.
8. Michopoulou, E., Darcy, S., Ambrose, I., & Buhalis, D. (2015). Accessible tourism D Futures: The world we dream to live in and the opportunities we hope to have. Journal of Tourism a Futures, 1(3), 179–188. https://doi.org/10.1108/JTF-08-2015-0043
r 9. Gillovic, B., & McIntosh, A. (2020). Accessibility and inclusive tourism development: C Current state and future agenda. Sustainability, 12(22), 9722. https://doi.org/10.3390/su12229722
y 10. UNWTO. (2013). Recommendations on Accessible Tourism. Madrid: World Tourism ,Organization.
11. UNWTO. (2016). Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best S Practices. Module I: Accessible Tourism – Definition and Context. Madrid: World Tourism Organization.
12. ISO 21902:2021. Tourism and related services — Accessible tourism for all — R Requirements and recommendations. Geneva: International Organization for Standardization, 2021.
E 13. Directive (EU) 2019/882 of the European Parliament and of the Council of 17 April 2019 on the accessibility requirements for products and services. Official Journal of the European L Union, L 151, 7.6.2019, 70–115.
. 14. United Nations. (2006). Convention on the Rights of Persons with Disabilities. New)York: United Nations.
акон Республики Узбекистан от 15 октября 2020 г. № ЗРУ-641 «О правах лиц с инвалидностью».
(
2
0
1
1
)

акон Республики Узбекистан от 7 июня 2021 г. № ЗРУ-695 «О ратификации Конвенции о правах инвалидов».
акон Республики Узбекистан от 18 июля 2019 г. № ЗРУ-549 «О туризме».
18. Americans with Disabilities Act of 1990, 42 U.S.C. § 12101 et seq. (USA).
19. Accessible Canada Act, S.C. 2019, c. 10 (Canada).
20. Disability Discrimination Act 1992 (Cth) (Australia).
21. Equality Act 2010, c. 15 (United Kingdom).