**ОГЛАВЛЕНИЕ**

**Введение**……….………………………………………………………………

**1. Особенности перевозки туристов с ограниченными возможностями воздушным транспортом**

1.1. Исследование российского и зарубежного опыта предоставления туристских услуг для лиц с ограниченными возможностями...……………

1.2. Права и обязанности пассажира воздушного судна с ограниченными возможностями…………………………………………………………………...

**2. Туризм для лиц с ограниченными жизненными возможностями**

2.1. Особенности современного развития туристского сервиса для людей с ограниченными возможностями……………………………………………...

2.2. Организация досуга детей с ограниченными возможностями здоровья средствами адаптивного туризма…………………………………..

**Заключение**……...…………………………………………………………

**Список используемых источников** ………………………......

**Введение**

Инвалид в мире и инвалид в России – это совершенно разные жизненные стратегии. Инвалидов на улицах в России, увидели только в 90-е годы, когда в стране появились западные туристы. Оказалось, что люди на инвалидных колясках, глубокие старики, умственно отсталые… могут путешествовать. Наши инвалиды были надежно спрятаны, чтобы не портить бодрый настрой советских пятилеток, в социальных интернатах или, в лучшем случае, в своих собственных квартирах. Они были придавлены нищетой, отсутствием средств реабилитации и не имели элементарной возможности передвигаться. А инвалидов войны отправляли на Валаам. С тех пор многое изменилось, но до равных возможностей для инвалидов в России пока еще далеко. Тем не менее, в России данному вопросу последнее время стали уделять внимание на государственном уровне. **Актуальность** проблемы воздушной перевозки инвалидов обусловлена действующим разрешительным порядком принятия инвалида к перевозке, что нарушает права большинства инвалидов, порождает конфликты, и усугубляет их и без того непростое социальное положение. Связи с этим совершенствования процесса организации и перевозок туристов с ограниченными возможностями актуальны в нынешнее время как некогда.

**Объектом исследования** выступает особенности организации перевозки туристов с ограниченными возможностями в свете современных источников.

**Предметом исследования** выступают современные законодательные нормы, которые регламентируют правила перевозки туристов с ограниченными возможностями на воздушных суднах. А также оценка особенностей российского туристического рынка услуг предоставляемых туристам с ограниченными возможностями.

**Цель исследования** заключается в комплексном анализе данной сферы и разработке рекомендации на пути совершенствования сервиса оказываемых данной группе туристов.

Для достижения поставленной цели были сформулированы следующие **задачи:**

* Изучить нормативно-правовую базу регламентирующие права и обязанности туристов с ограниченными возможностями во время во время воздушных перелётов;
* Анализировать перечень услуг предоставляемых туристам с ограниченными возможностями местными авиалиниями и туроператорами;
* Характеризовать политику отечественных организации, предоставляющие туристские услуги по отношению к людям с ограниченными возможностями;
* Разработать рекомендации и мероприятия по улучшению сфер сервиса и туризма по отношению данного туристического сегмента.

**Степень научной разработанности.** Так как туристический рынок в нашей стране находится только в процессе своего становления вопросы, связанные с особенностями перелета туристов с ограниченными возможностями недостаточно изучен, что представляет собой огромный минус не только в туристической сфере, но также и в социальной сфере нашей жизни. Среди ограниченного круга отечественных исследователей можно выделить – Н.Лучко, О.Тетерятник, Ж. Ермаков[[1]](#footnote-2), И.Ф. Игнатьева[[2]](#footnote-3), О.Я. Осипова[[3]](#footnote-4), А.С. Скобельцына[[4]](#footnote-5) и др.

**Научная новизна** данного исследования заключается в комплексном теоретическом исследовании проблем связанные с особенностями организации воздушных перелетов туристов с ограниченными возможностями.

**Теоретические и методологические основы исследования.** Теоретической базой данного исследования послужили труды отечественных и зарубежных ученых в области менеджмента, социологии ну и, конечно же, труды специалистов индустрии сервиса и туризма.

Методической основой исследования послужили общенаучные системные методы, метод сравнительного анализа, а также метод описания и классификации.

**Структура работа.** Курсовая работа состоит из Введения, двух глав, заключения и списка использованных источников.

**1. Особенности перевозки туристов с ограниченными возможностями воздушным транспортом**

1.1. Исследование российского и зарубежного опыта предоставления туристских услуг для лиц с ограниченными возможностями

Туризм и экскурсии способствуют взаимному обогащению культур, открывают людям доступ ко всему лучшему, что несет в себе культура каждого народа, позволяют на какой-то период забыть о разногласиях и проблемах повседневной жизни, придают силы духа и энтузиазма. Вот тут и оказалось, что смело можно утверждать абсолютную неготовность Российского туризма  к обслуживанию людей с особыми потребностями: наши рекреационные зоны не приспособлены к их пожеланиям и требованиям, нет специалистов, методик и практического опыта работы с данной категорией туристов.

В цивилизованном обществе граждане не считают людей с ограниченными возможностями отличными от остального населения,  это люди, которые нуждаются в большем внимании, и все. Когда мы научимся думать так же, люди с ограниченными возможностями будут чувствовать себя равноценными членами общества. Туризм для людей с ограниченными возможностями – вид туризма, который рассчитан на людей с ограниченными физическими возможностями[[5]](#footnote-6). В наше время туризм может стать реальной возможностью выразить себя для людей с ограниченными физическими возможностями. Во многих странах создаются специализированные туристические бюро, которые предоставляют апробированные туристические маршруты для людей с ограниченными возможностями. Можно отметить, что туризм для людей с ограниченными возможностями является эффективным методом социальной реабилитации, что позволяет добиться больших результатов с психологической и социальной стороны. Очень важно дать понять людям с ограниченными возможностями, что они, как и обычные люди, могут выйти из своей среды обитания – дома или квартиры, куда-то поехать, увидеть новые достопримечательности. Туризм дает возможность людям с ограниченными возможностями на самом деле почувствовать себя полноценным человеком, которому все по плечу, когда он путешествует за многие сотни километров, ощущает постоянные трудности в передвижении, приспосабливаясь к природным условиям и находясь в далекой обстановке от дома. Для приятного и комфортабельного отдыха людей с ограниченными возможностями, нужна четкая организация и планирование данного мероприятия с учетом ограниченных физических возможностей.

Если обратиться к истории, этот вид туризма появился в 70-х годах прошлого века и развивался в общественных организациях лиц с ограниченными возможностями. Согласно статистике ООН, 650 миллионов человек, что составляет около 10% населения в мире, являются людьми с ограниченными возможностями. Они представляют собой самую многочисленную группу меньшинств. В настоящее время более 50 млн. людей имеют инвалидность в Европе и более чем 600 млн. по всему миру. Более 500 млн. человек имеют физические, умственные, сенсорные или психические отклонения. К 2050 году более 21% населения планеты будет старше 60 лет и достигнет 2 млрд. человек, что в три раза превысит нынешний показатель[[6]](#footnote-7).

В зависимости от физического состояния людей с ограниченными физическими возможностями потребителей туристского продукта разделяют на 2 категории: 1 категория - туристы с ограниченными возможностями передвижения; 2 категория - туристы с ограниченными возможностями восприятия окружающего мира (слабовидящие, незрячие, глухие). Значение терминов, определяющих, что такое туризм для людей с ограниченными возможностями, более 20 лет являются предметом научных дискуссий. Термин «туризм, доступный для всех» закреплен в международных нормативно-правовых актах. Только в Европе услуги доступного туризма могут быть востребованы  127 млн. граждан Евросоюза, что составляет:  более 27% европейского населения - это и пожилые люди, которые хотят и в состоянии путешествовать и скоро составят 25 % европейского населения, и 60 млн. человек с ограниченными возможностями, которые хотят провести отпуск с семьей и друзьями.  Около 70 % из них имеют финансовые и физические возможности путешествовать. Если учесть, что их сопровождают друзья, родственники и опекуны, предполагаемые доходы в этом секторе туризма превышают 80 млрд. евро.  8 % иностранных туристов мирового туристического рынка имеют инвалидность. В основном они выбирают отели от 3 ​​до 5 звезд, поскольку только отели этой категории предлагают адаптированные номера. Гостиницы бюджетного уровня - одна или две звезды, - составляют только 10,62 % рынка доступного туризма. По мнению экспертов, увеличение числа бюджетных гостиниц, с наличием номеров, созданных по принципу универсального дизайна, значительно увеличит спрос в этом сегменте туристического рынка. Так, анализ размера рынка, проведенный на заказ немецкого Министерства экономики и труда, показал удивительные результаты. С более 4000 опрошенных немецких людей с ограниченными возможностями показали, что около 40 % из них, по крайней мере, один раз отказались от отдыха из-за многих барьеров, которые возникали уже на этапе планирования; и почти 50 % заявили, что будут больше путешествовать, если объекты туриндустрии будут более доступны. Исследователи прогнозируют увеличение оборота в секторе доступного туризма с 2,5 млрд. до 4,8 млрд. и создании 90000 дополнительных рабочих мест, при условии, что туризм станет по-настоящему доступен для людей с ограниченными возможностями[[7]](#footnote-8).

Таким образом, это исследование подчеркивает, что развитие сектора доступного туризма способствует экономическому росту и занятости и может рассматриваться как социальная задача с разных позиций, но, прежде всего с позиции соблюдения прав и свобод человека для путешественников с особыми потребностями.

Туристическая политика имеет характерные черты общей политики государства[[8]](#footnote-9). По результатам исследования выявлено, что механизм реализации туристской политики государства включает: составление целевых программ по развитию туризма на уровне государства и региона; разработку конкретных мероприятий по достижению стратегической цели и государственное регулирование развития туристической отрасли. Итак, государственное регулирование развития туристической отрасли является одним из реализации политики государства в области туризма. Теперь попытаемся подробно изучить проблемы авиаперевозок с которыми приходится сталкиваться туристам с ограниченными возможностями в Российской Федерации.

Российскую Федерацию часто называют страной, не приспособленной для комфортной жизни инвалидов. Действительно, получение инвалидности в нашей стране часто сопряжено с огромным числом дополнительных проблем, которые могут решить лишь родственники. Разумеется, в последнее десятилетие предпринимаются шаги к тому, чтобы склонить ситуацию в лучшую сторону: госучреждения обязали иметь специальные пандусы и поручни, частично приспособлен для перевозки инвалидов транспорт в крупных городах и т. д[[9]](#footnote-10). Однако данная категория граждан по-прежнему остается маломобильной. А ведь многие инвалиды работают или учатся, занимаются общественной, научной, политической деятельностью. Исходя из этого может возникнуть и потребность в перелетах инвалидов в другие города и страны, реализация которой в реальных условиях представляет трудности. Просматривая материалы периодической печати, телевизионные новости, мы видим случаи, когда инвалидам отказывают в посадке на самолет или в продаже билетов, тем самым усугубляя проблемы этой категории граждан. Например, 18 февраля 2009 г. в аэропорту «Домодедово» незрячего пассажира Павла Обиуха не пропустили на борт самолета авиакомпании «Сибирь». В 2015 г. известного экономиста и инвалида-колясочницу Ирину Ясину отказались пускать на борт самолета Пермь – Москва без осмотра медиков. Не все случаи предаются огласке, но очевидно, что проблема есть. В любом случае жизнь инвалидов – это решение множества проблем адаптации, в том числе адаптации к своей низкой мобильности, физическим ограничениям, отношению окружающих.

Как мы заметили последние годы увеличилось количество случаев нарушения прав пассажиров- инвалидов при перевозках, такие граждане и их законные представители стали активно использовать механизмы судебной и внесудебной защиты. Такая ситуация обусловлена не только большим числом авиаперевозок, но и распространением информации о подобных случаях. Любой случай нарушения авиакомпанией прав инвалида быстро становится достоянием гласности, бьет по имиджу компании. А случаи, когда инвалидов не пускают на борт самолета российских авиакомпаний, вовсе не единичны. Заметим также, что по статистическим оценкам сейчас в России проживают примерно 15 млн. человек, имеющих инвалидность; пенсию по инвалидности получает каждый десятый житель России. Каким образом вопрос авиаперевозок пассажиров-инвалидов решается в других странах? В Германии, Швеции, где права инвалидов максимально защищены, авиакомпании предусматривают возможность авиаперевозок таких категорий граждан, делая исключения для тех лиц, которые могут лететь только санитарной авиацией. В правилах авиакомпаний прописывается, как должен работать с такой категорией пассажиров персонал компаний и аэропортов. В 2014 г. суд во Франции приговорил британскую бюджетную авиакомпанию EasyJet к штрафу в размере 50 тыс. евро за отказ пустить на борт самолета женщину-инвалида[[10]](#footnote-11). В США законодательство в отношении инвалидов также характеризуется гуманистической направленностью, но авиакомпания может установить правило, требующее сообщать авиаперевозчику или службам аэропорта об особых условиях перевозки подобных лиц. Специфической проблемой для США является проблема тучных пассажиров[[11]](#footnote-12). Известны случаи, когда пассажиры, страдающие избыточным весом, подавали в суд на американские авиакомпании, которые обязывали их приобретать два билета вместо одного. Результаты этих судов были разными, что свидетельствует о неоднозначности законодательства и позиции американских судей в этом вопросе.

Российские нормативные акты, регулирующие авиаперевозки лиц с ограниченными возможностями, также не изобилуют императивностью формулировок. Во многом это связано как с новизной проблемы, так и с нежеланием предъявлять жесткие требования к участникам рынка авиаперевозок. В пример можно привести неоднозначные положения Воздушного кодекса Российской Федерации. Например, о том, что авиакомпании могут отказывать инвалиду в перевозке, мотивируя это отсутствием «особых (необходимых) условий перевозки» или требованиями, связанными с авиационной безопасностью и безопасностью полетов. Так, в ст. 102 ВК РФ говорится, что перевозчики при выполнении воздушных перевозок обязаны соблюдать общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов, а также требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей, устанавливаемые федеральными авиационными правилами. Перевозчики вправе устанавливать также свои правила воздушных перевозок, которые не должны противоречить общим правилам воздушной перевозки и ухудшать уровень обслуживания пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей. Гражданин с ограниченными возможностями тоже является пассажиром, а следовательно, перевозчик обязан исполнить свои обязательства по договору воздушной перевозки.

Основные права граждан с ограниченными возможностями раскрывают и закрепляют положения не только Конвенции о правах инвалидов и ВК РФ, но и основного нормативного правового акта гражданского законодательства – Гражданского кодекса Российской Федерации (ГК РФ).

Ситуация с авиаперевозками инвалидов имеет несколько составляющих. С одной стороны – инвалид, который, как и любой гражданин, имеет одинаковые права с другими авиапассажирами, является добросовестным потребителем услуг перевозки. Поэтому он имеет право получить данную услугу в полном объеме. Тем более что многие инвалиды достаточно остро реагируют на искусственные ограничения их и без того сжатых возможностей, ведь этих ограничений итак более чем достаточно, не хочется видеть для себя еще большие барьеры. С другой стороны – авиакомпания, для которой работа с пассажирами, имеющими ограниченные возможности, относится к числу издержек, дополнительных организационных, финансовых затрат. Это возлагает дополнительную нагрузку на персонал, который должен заниматься и другими пассажирами. Аналогичную нагрузку получают и сотрудники аэропорта. Еще одной стороной являются другие пассажиры воздушного судна (особенно если речь идет о длительном перелете). Инвалид часто требует повышенного внимания в отношении обслуживания, сопровождения в туалет, подъема и схода с трапа самолета. Проблема отчасти снимается при наличии сопровождающего лица. А если его нет? Или подобных пассажиров несколько? Следует учесть и тот факт, что наши граждане по отношению к инвалидам, если те нарушают их привычный комфорт, менее толерантны в отличие от граждан западных стран, где понимание проблем инвалидов и их адаптации в обществе все же выше[[12]](#footnote-13). Таким образом, задачей авиаперевозчика становится «приведение» интересов сторон к некоему общему знаменателю. Пассажиры должны лететь в комфортных и безопасных условиях, авиакомпания должна эту перевозку обеспечить с минимальными издержками.

Я считаю, следует достаточно детально регламентировать работу авиаперевозчиков, служб аэропортов с маломобильными категориями пассажиров. Это позволит снять противоречия во внутренних документах данных структур, дать четкий ориентир при рассмотрении судами возникающих споров. Правовая регламентация может расширить перечень объектов социальной инфраструктуры, которые имеют главное, первичное значение для людей с ограниченными возможностями, а также обеспечит доступ инвалидов ко всем видам транспорта внутреннего и внешнего сообщения. Препятствиями, так называемыми подводными камнями закона, будут экономические, организационные и правовые ограничения. Во-первых, экономическая целесообразность играет ведущую роль для авиаперевозчиков. Дополнительное оборудование, специальное обучение персонала для работы с маломобильными гражданами потребуют вложений, а в условиях спада авиаперевозок не у всех компаний найдутся на это средства. Авиакомпаниям удобнее регулировать такие ситуации в «ручном» режиме, а он, как видим, дает сбои. Возникает вопрос и денежной компенсации в случае отказа авиакомпании от перевозки данной категории авиапассажиров. Этот вопрос, как правило, решается судами в пользу пассажира-инвалида (компенсация морального вреда обычно составляет 50 тыс. руб.). Акцент отечественные суды делают на Закон РФ «О защите прав потребителей». Часто авиакомпании идут на досудебное соглашение. Но и это не решает проблему передвижения рассматриваемой категории пассажиров. Организационным ограничением является то, что потребуется наладить систему взаимодействия между службами аэропорта, авиакомпанией и маломобильным пассажиром.

Для рационального регулирования возникающих ситуаций с перевозками инвалидов следует законодательно предусмотреть форму предварительного информирования авиакомпании о том, что на бор- будут такие пассажиры. Подобное информирование можно осуществлять на стадии приобретения билета. В аэропортах следует иметь обученных сотрудников, способных работать с подобными категориями пассажиров. Вместе с тем авиакомпании, работающие с маломобильными категориями граждан, могут получить имиджевые преимущества, которые, как опять же показывает практика, также коммерциализируются. Работа с инвалидами и забота о них всегда положительно оцениваются обществом, властями, а соответственно, и будущими потребителями. Возможен также рост числа активных инвалидов, которые захотят воспользоваться услугами именно данной авиакомпании. Таким образом, несмотря на кажущуюся частность обозначенной проблемы, ее решение позволило бы не только улучшить жизнь инвалидов, пользующихся услугами авиаперевозчиков, но и увеличить мобильность тех людей с ограниченными возможностями, которые не используют данный вид транспорта.

1.2. Права и обязанности пассажира воздушного судна с ограниченными возможностями

В 1995 г. был принят Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», который определил, что целью государственной политики в области социальной защиты инвалидов в Российской Федерации является обеспечение инвалидам равных с другими гражданами возможностей в реализации гражданских, экономических, политических и других прав и свобод, предусмотренных Конституцией Российской Федерации, а также в соответствии с общепризнанными принципами и нормами международного права и международными договорами Российской Федерации. В том же году был принят Федеральный закон «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов», который гарантировал этим категориям граждан возможность получения социальных услуг на основе принципа социальной справедливости независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям и других обстоятельств[[13]](#footnote-14).

Как показала история, данные законы не сумели должным образом обеспечить потребности инвалидов в силу различных экономических причин.

В 2008 г. ситуация начала меняться благодаря тому, что Российская Федерация подписала Конвенцию ООН "О правах инвалидов", а год спустя ратифицировала Европейскую социальную хартию, ориентированную на построение "общества для всех", о достижении которого говорится в Резолюции Генеральной Ассамблеи ООН № 47/3.

Главный принцип конвенции – вовлечение инвалидов в полноценную жизнь наравне с другими членами общества. Документ рассматривает инвалидность не с точки зрения медицины, благотворительности или зависимости, а как вопрос прав человека.

Также в 2012 г. ратифицировала Конвенцию о правах инвалидов, принятую резолюцией № 61/106 Генеральной Ассамблеи ООН от 13 декабря 2006 г., что является показателем готовности страны к формированию условий, направленных на соблюдение международных стандартов экономических, социальных, юридических и других прав инвалидов. Конвенция ООН о правах инвалидов устанавливает, что государства-участники принимают надлежащие меры для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими гражданами к физическому окружению, к транспорту, к информации и связи, включая информационно-коммуникационные технологии и системы, а также к другим объектам и услугам, открытым или предоставляемым населению.

Также на 2011-2015 года действовала государственная программа «Доступная среда», целью которой являлась обеспечение доступности приоритетных объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных групп населения[[14]](#footnote-15). Нельзя сказать, что данная программа была реализована полностью, но свои плоды принесла. На данный момент среди регионов РФ, только Сочи отвечает всем международным стандартам доступной среды для людей с ограниченными возможностями.

Воздушный кодекс Российской Федерации тоже содержит нормы, позволяющие инвалидам и лицам с ограниченными физическими возможностями реализовать свои права при осуществлении путешествия.

Статья 106.1 закрепляет особенности обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности. При заключении договора воздушной перевозки пассажир из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности обязан сообщить перевозчику или агенту перевозчика, осуществляющему бронирование, продажу и оформление перевозочных документов, об имеющихся у него ограничениях жизнедеятельности в целях обеспечения соответствующих условий воздушной перевозки.

При чартерных воздушных перевозках, осуществляемых на основании договора фрахтования воздушного судна (воздушного чартера), пассажир из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности при заключении договора о реализации туристского продукта обязан сообщить туроператору или турагенту об имеющихся у него ограничениях жизнедеятельности в целях обеспечения ему соответствующих условий воздушной перевозки.

Инвалидность и наличие ограничений жизнедеятельности не могут служить основаниями для требования туроператором или турагентом и перевозчиком либо агентом перевозчика, осуществляющим бронирование, продажу и оформление перевозочных документов, от пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности документов, подтверждающих состояние здоровья таких пассажиров в связи с их инвалидностью или ограничениями жизнедеятельности.

Не допускается отказ в воздушной перевозке пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности по причине отсутствия технических средств и оборудования.

Воздушная перевозка пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности на носилках осуществляется с предварительного уведомления перевозчика или агента перевозчика, осуществляющего бронирование, продажу и оформление перевозочных документов, либо туроператора или турагента о потребности в перевозке на носилках в сроки, установленные перевозчиком.

Воздушный кодекс закрепляет, что в аэропорту пассажиру из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности оператором аэропорта, имеющим сертификат на осуществление аэропортовой деятельности по обеспечению обслуживания пассажиров, предоставляются без взимания дополнительной платы следующие услуги:

* сопровождение и помощь при перемещении по территории аэропорта (в том числе в местах посадки в транспортное средство и высадки из него), регистрации на рейс и оформлении багажа для воздушной перевозки, прохождении предполетного и послеполетного досмотров, пограничного и таможенного контроля в аэропорту, посадке на воздушное судно и высадке из него, получении багажа по прибытии воздушного судна;
* предоставление специальных средств для передвижения (в том числе кресла-коляски), позволяющих осуществлять перемещение пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности по территории аэропорта;
* дублирование предоставляемой в аэропорту и необходимой для ознакомления пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности звуковой и зрительной информации;
* обеспечение посадки на воздушное судно и высадки из него, в том числе с использованием специального подъемного устройства (амбулифта), не способного передвигаться самостоятельно пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности;
* предоставление во временное пользование кресла-коляски не способному передвигаться самостоятельно пассажиру из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в случае задержки доставки в аэропорт назначения или аэропорт промежуточной посадки специального средства для передвижения, принадлежащего пассажиру из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, либо утраты или повреждения (порчи) этого средства при воздушной перевозке;
* иные услуги, установленные федеральными авиационными правилами[[15]](#footnote-16).

На борту воздушного судна пассажиру из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности перевозчиком предоставляются без взимания дополнительной платы следующие услуги:

* + ознакомление с правилами поведения на борту воздушного судна и иной актуальной информацией в доступной для пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности форме;
  + предоставление во временное пользование кресла-коляски для передвижения на борту воздушного судна не способному передвигаться самостоятельно пассажиру из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности;
  + иные услуги, установленные федеральными авиационными правилами[[16]](#footnote-17).

Воздушная перевозка пассажира из числа инвалидов по слуху и зрению одновременно, ребенка-инвалида в возрасте до 12 лет осуществляется в сопровождении пассажира, оказывающего им помощь в полете.

Для предоставления инвалидам и лицам с ограниченными физическими возможностями туристских услуг высокого качества государство разработало национальный стандарт «ГОСТ Р 53998-2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования»[[17]](#footnote-18). Он устанавливает общие требования к туристским и экскурсионным услугам, предназначенным для людей с ограниченными физическими возможностями.

На основании стандарта в зависимости от физического состояния туристов с ограниченными физическими возможностями потребителей туристского продукта подразделяют на категории:

* + туристы первой категории: туристы с ограниченными физическими возможностями передвижения (инвалиды-колясочники и т.п.);
  + туристы второй категории: туристы с ограниченными возможностями восприятия окружающего мира, с нарушениями зрения и слуха;
  + туристы третьей категории: туристы-инвалиды по общему заболеванию и по другим видам заболеваний, не включенным в первую и вторую категории.

При формировании туристского продукта и туристских услуг туристам с ограниченными физическими возможностями туристские/экскурсионные организации должны обеспечивать выполнение требований, которые предъявляются к объектам туристской индустрии для различных категорий.

Туроператоры, турагенты должны обеспечить своевременное получение необходимой и достоверной информации, позволяющей туристам с ограниченными физическими возможностями ориентироваться в пространстве, использовать оборудование и приспособления, в том числе для самообслуживания, получать в полном объеме заказанные услуги.

Законодательством Российской Федерации, в том числе федеральными законами «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»[[18]](#footnote-19), «О связи»[[19]](#footnote-20), «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»[[20]](#footnote-21), Градостроительным кодексом Российской Федерации и Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях определены требования к органам власти и организациям независимо от организационно-правовой формы по созданию условий инвалидам для беспрепятственного доступа к объектам инженерной, транспортной и социальной инфраструктур, информации, а также ответственность за уклонение от исполнения этих требований.

Развитие туризма лиц с ограниченными физическими возможностями поможет решить сразу несколько приоритетных задач государства. Во-первых, развитие внутреннего и выездного туризма на территории России, а во-вторых, оказание социально-гуманитарной и социально-культурной поддержки этим лицам. Это в корне должно изменить роль данной категории населения в общественной жизни, предоставив им равные возможности для личной и гражданской самореализации.

**2. Туризм для лиц с ограниченными жизненными возможностями**

2.1. Особенности современного развития туристского сервиса для людей с ограниченными возможностями

В настоящее время туризм стал важным элементом жизни миллионов людей во всем мире. Отдых, как неотъемлемая часть жизнедеятельности, необходим каждому человеку для восстановления физических и духовных сил. Право человека на отдых зафиксировано в международных документах по туризму и в российском законодательстве. Манильская декларация по мировому туризму закрепляет право каждого на отдых и, в частности, право на отпуск, свободу путешествий и туризм. Конституция Российской Федерации гарантирует право на отдых и свободу передвижения. Эти же права закреплены в статье 4 Федерального закона от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», согласно которой одной из основных целей государственного регулирования туристской деятельности является обеспечение права граждан на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий .

Туризм для людей с ограниченными возможностями - это новый вид туризма, который начал развиваться относительно недавно. Люди с ограниченными возможностями (ЛОВ) в настоящее время рассматриваются как потенциал растущего рынка туризма. Несмотря на увеличение потенциальных туристов среди инвалидов, туристская инфраструктура во многих странах все еще остается неразвитой. Предпосылкой развития такого вида туризма является то, что число ЛОВ, желающих путешествовать, с каждым годом растет. К сожалению, рост лиц с ограниченными возможностями только увеличивается, следовательно, возрастает потребность в организации туристических поездок как групповых, так и индивидуальных.

Целесообразно отметить, что люди с ограниченными возможностями – инвалиды – отправляясь в путешествие, получат такую же гамму чувств и эмоций, как и обычный человек, поскольку это даст возможность познакомиться с культурой других регионов, стран, удовлетворить любознательность, поспособствует развитию личности, обогатиться духовно и морально. Проблема организации туризма для людей с ограниченными возможностями сильно ощутима.

Согласно социальной модели инвалидности, которая рассматривает инвалидность, как социальную проблему, а не как свойство человека, инвалидность требует вмешательства со стороны правительства, так как проблема возникает из-за неприспособленности окружающей среды и инфраструктуры городов в целом. Такая модель призывает к интеграции инвалидов в окружающее общество, приспособление условий жизни в обществе и для инвалидов в том числе. Все это включает в себя создание так называемой доступной среды: пандусов и специальных подъемников для инвалидов с физическими ограничениями, для слепых дублирование визуальной и текстовой информации и дублирование звуковой информации для глухих. Претворение в жизнь всех этих аспектов в каждом уголке мира, поможет наилучшим образом улучшить аспект инвалидного туризма.

В Германии инвалидам в свободном использовании доступны такие культурно - досуговые места, как кинотеатры, театры, цирки. Вокзалы, аэропорты и вообще все виды транспорта оборудованы для путешествия инвалидов. В Эрфурте – одном из самых больших городов Германии, имеющим средневековую историю и представляющий интерес для туристов, на одной из достопримечательности – 120 метровом мосте, застроенным жилыми домами имеется специальный транспорт для туристов – вагончики с местами для инвалидов на 25 мест + 3 места для инвалидных колясок.

Не стоит упускать из внимания Северо-Восточную провинцию Испании – Барселону, которая превращается в настоящий курорт для людей с ограниченными возможностями. Под их нужды адаптирован городской транспорт и центральные улицы. Совет по туризму Барселоны большое внимание уделяет «доступному» туризму – для людей с ограниченными возможностями. Власти Каталонии также прилагают немало усилий для вовлечения таких людей в полноценную активную жизнь. Для инвалидов специально адаптируется туристическая инфраструктура, издаются специализированные каталоги, проводятся мероприятия, в том числе спортивные.

Западные страны высоко оценивают перспективу развития инвалидного туризма и активно работают в данном направлении, однако России тоже необходим инвалидный туризм как социальное явление в форме реабилитации Социология культуры, духовной жизни и интеграции инвалидов в общество[[21]](#footnote-22).

В Санкт-Петербурге туристическая фирма «Либерти» – первая туристическая фирма в России для людей с ограниченными возможностями, в 2004 году начала работу-исследование по доступности городских объектов. Накопив информационную базу, были построены первые специализированные экскурсионные туры для людей с ограниченными возможностями.

Для организации полноценного хорошего отдыха людей с ограниченными возможностями, необходимо учесть опыт зарубежных стран, так как Россия еще только учится организовывать данный вид туризма. Для успешного и полноценного развития, необходимо:

‒ обеспечить медицинский контроль над инвалидами;

‒ сопровождение их на туристических маршрутах;

‒ наличие необходимых специальных удобств.

‒ доступ ко всем культурным местам города;

‒ доступность общественных помещений;

‒ доступность сервиса;

‒ доступность информационной сферы;

‒ необходимое дополнительное оборудование.

В заключение, хотелось бы отметить, что туризм для людей с ограниченными возможностями – вполне реален. Главное следует подойти к организации данного вида туризма рационально и воплощать меры организации поэтапно. Численность инвалидов в России, не говоря уже о мире в целом, ежегодно увеличивается, и это делает невозможным дальнейшее игнорирование их проблем. Инвалидный туризм нужен России, нужен миру, как социальное явление, как форма реабилитации и интеграции инвалидов в общество.

2.2. Организация досуга детей с ограниченными возможностями здоровья средствами адаптивного туризма

Увеличение численности инвалидов заметен среди детей, и значительно вырос за последние 3 года. В этой связи и возник адаптивный туризм и как форма организации досуга, и как средство реабилитации.

Сложность развития адаптивного туризма для детей с ограниченными возможностями здоровья заключается в:

1. неполноте нормативной базы;

2. отсутствие систематизированного методического сопровождения;

3. недостаточности системы подготовки специалистов по работе с данной категорией.

В России, где для детей с нарушениями здоровья крайне редко ставятся вопросы, связанные с их отдыхом и досугом. Грамотное применение потенциала адаптивного туризма в реабилитации детей с ограниченными возможностями здоровья, позволяет существенно повлиять на развитие, и способность приспособления в обществе особенных детей.

Адаптивный туризм является оптимальным и доступным видом активной деятельности для детей с ограниченными возможностями. Данный вид туризма не требует особой физической подготовки и позволяет лицам с ограничениями реализовать себя в искусственно созданных экстремальных условиях, способствует развитию дружеских отношений и взаимовыручки.

Адаптивный туризм это новое направление туристской деятельности, предназначенное специально для такой категории населения, как дети с ограниченными физическими возможностями, ведь главной целью реабилитационных мероприятий адаптивного туризма является возвращение ребенка к общественно полезной, активной жизни в соответствии с его функциональными возможностями.

Основными сегментами адаптивного туризма являются реабилитационный и рекреационный туризм. Адаптивный туризм является сравнительно новым видом путешествий. Как в России, так и за рубежом. Существует несколько видов адаптивного туризма для лиц с ограниченными возможностями здоровья[[22]](#footnote-23).

Реабилитационный туризм. Такие туры предполагают путешествия в оздоровительные центры, специализирующихся на лечении заболеваний, являющихся причиной инвалидности. Направленность: ортопедическая, неврологическая и сердечно - сосудистая реабилитация, в особую категорию входит оздоровление детей-инвалидов. Этот вид туризма достаточно развит в Израиле, Германии, Испании и Франции. В России головным центром выступает Южный берег Крыма, где для лечения применяются методики как традиционные, так и не имеющие аналогов в мире. Например, в Севастополе, на базе местного дельфинария, функционируют программы дельфинотерапии по лечению детей страдающих нервными и психическими отклонениями, в частности, аутизмом.

Рекреационный туризм. На сегодняшний день множество туроператоров предоставляют путешествия для инвалидов с многообразными физическими проблемами[[23]](#footnote-24). Как правило, туристическую группу сопровождает опытный медработник, а к слабослышащим и глухим прикрепляется сурдопереводчик. Существуют и специальные путешествия для слепых, например, пляжные туры в сопровождении гидов.

Спортивный туризм. Участие в соревнованиях содействует более полному выявлению физических способностей и двигательных навыков, формирует предпосылки для более полного их раскрытия, позволяет испытать огромное чувство радости, полноты жизни и владения своим телом, преодоления определенных трудностей. Кроме этих психологических аспектов участия в спортивном движении, адаптивный туризм способствует активизации всех систем организма, моторной коррекции и формированию ряда необходимых двигательных компенсаций, что является существенным фактором социальной реабилитации[[24]](#footnote-25).

Детский адаптивный туризм. Этот вид туризма, основан на выезде детей с особенностями в специальные летние лагеря отдыха, а также экскурсионные поездки с использованием транспортных средств повышенной комфортности. Самым известным видом отдыха, в данной категории, являются реабилитационные туры. В рамках таких туров проводится:

1. оздоровление детей с нарушением функций опорно-двигательного аппарата;

2. предоставляются процедуры по профилактике проблем с речью, зрением и слухом[[25]](#footnote-26).

Туристическая деятельность в различных ее проявлениях, дает человеку максимальные возможности для общения, познания, расширения кругозора, культурного обмена и т.д. Данный факт особенно важен для людей, которые имеют трудности в передвижении и другими нарушениями здоровья. Известно, что данные нарушения сужают круг общения, ограничивают все сферы жизнедеятельности. Каждый человек, независимо от каких бы то ни было причин имеет право на тот уровень жизни, который необходим для его физического, умственного, духовного, нравственного и социального развития. Адаптивный туризм может занять достойное место в социальных процессах нашего общества, объективно влиять на развитие туризма вообще и социального туризма в частности.

**Заключение**

Таким образом, подводя итоги данного исследования, хотелось бы еще раз отметить, что отдых для людей с ограниченными возможностями – это необходимость. И, к большому сожалению, в нашей стране проблемы авиаперевозок туристов с ограниченными возможностями стоят остро. Авиакомпании, большинство туристических компаний и туроператоров предлагают свои услуги лишь «стандартным» людям, а в сегменте туризма для инвалидов скопилось достаточно проблем.

Много споров и вопросов вызывает, когда люди с ограниченными возможностями хотят приобрести билет. Очень печально, что ни законодательство не регламент авиакомпании до конца не смогли урегулировать этот весьма щепетильный вопрос.

Что же местных касается туроператоров и турагентств в своих рекламных брошюрах не предлагают путешествия для людей с ограниченными физическими возможностями, и найти того, кто способен организовать такую поездку, довольно не просто.  
Однако за последние 10 лет наметились кое-какие сдвиги в этой области, хотя вопросов с обеих сторон намного больше, чем ответов на них. Все же существуют туристические организации, санатории и дома отдыха, которые могут предложить [инвалидам](http://invalirus.ru/) и их семьям отличный отдых с учетом всех особенностей гостя.

Решившись на более дальние поездки, люди с ограниченными возможностями как показали результаты исследования, отправляются в основном в европейские страны, так как в них они могут безбарьерно путешествовать. В Европе и Америке созданы условия для людей с ограниченными возможностями почувствовать себя полноценными и их прав там ущемляются крайне редко.

В ходе исследования удалось суммировать все недостатки и недочеты, которые вызывают препятствия нашим туристам с ограниченными возможностями путешествовать внутри нашей страны. Как уже было отмечено не раз только г. Сочи отвечает международным стандартам.

В заключение можно сказать, что в основном препятствия в организации авиаперелетов для туристов с ограниченными возможностями создают сами авиакомпании. Отказывая продавать билеты, или искусственно создавая проблемы. Чаще всего авиакомпании указывают, что есть технические условия для перевозки не более двух инвалидов-колясочников, большее количество на борт взять нет возможности изза соображений безопасности. В целом количество мест для инвалидов регулируется лишь внутренними документами авиакомпании. Таких мест может быть два или три, а может и не быть вовсе. А это уже ущемляет права потребителя и инвалида в целом.

Значительное число инвалидов вполне могут лететь в одном салоне самолета с обычными людьми, доставляя при полете даже меньше дискомфорта окружающим, чем грудные дети или люди преклонного возраста. Но существует категория инвалидов, которым тяжело лететь без посторонней помощи. Отказ в авиаперевозке касается, прежде всего, их. Возможность перевозки таких пассажиров авиакомпания либо устанавливает собственными правилами, либо оценивает «на глазок» при посадке. Авиакомпании аргументируют отказы не только отсутствием условий, но и вопросами безопасности перевозок. Некоторые западные авиакомпании специально оборудуют салон воздушного судна для нужд инвалидов: делают поручни, отдельные туалеты, монтируют подъемники. Было бы не плохо, если наши местные авиакомпании на основе европейского опыта смогли создать те же условия и для наших туристов.

**Список используемых источников**

Законодательные и нормативно-правовые акты

"Воздушный кодекс Российской Федерации" от 19.03.1997 N 60-ФЗ (ред. от 29.07.2017) (с изм. и доп., вступ. в силу с 30.09.2017) Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons\_doc\_LAW\_13744/

Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ (ред. от 01.06.2017) "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" Режим доступа: <http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_8559/>

Федеральный закон от 07.07.2003 N 126-ФЗ (ред. от 07.06.2017) "О связи" " Режим доступа: <http://www.consultant.ru/document>

Федеральный закон от 04.12.2007 N 329-ФЗ (ред. от 26.07.2017) "О физической культуре и спорте в Российской Федерации"" Режим доступа: <http://www.consultant.ru/document>

Постановление Правительства РФ от 15 апреля 2014 г. N 297  
"Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Доступная среда" на 2011 - 2015 годы" Режим доступа: Система ГАРАНТ: <http://base.garant.ru/70644064/#ixzz4x7Bgkwco>

ГОСТ Р 53998-2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования Режим доступа: <http://internet-law.ru/gosts/gost/50569/>

СПЕЦИАЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Авиакомпанию EasyJet оштрафовали за отказ пустить на борт инвалида // Компания Авиарост: 2014. 12 февр. Режим доступа: URL: <http://www.aviarost.ru>.
2. Антипьев К. А., Малкова М. А. Проблема защиты прав авиапассажиров с ограниченными возможностями // К.А. Антипьев, М.А.Малкова, Вестник Прикамского социального института. 2016. № 2 (74). C. 15–22.
3. Бессонова Ж. С. Некоторые проблемы, возникающие при расторжении и изменении договора воздушной перевозки по инициативе пассажира по российскому законодательству // Ж.С. Бессонова Законы России: опыт, анализ, практика. 2012. № 5. С. 98–102.
4. Воронцова М. Социальная реабилитация в социальных службах: Учебное пособие. / М.Воронцова, М.: Scientific magazine "Kontsep, 2015.- 328 стр.
5. Дурович А.П. Организация туризма. Учебное пособие. / А.П.Дурдович, Спб.: Питер 2011. – 320 стр.
6. Доступный туризм: Сборник научных статей Всероссийского симпозиума// «Проблемы развития доступного туризма в России». Выпуск № 1 – 2014. – 74 с.
7. Калюжнова Н. Я., Лидин К. Л., Шарафутдинов В. Н. Образ России как фактор туристской конкурентоспособности: монография / Под ред. Н. Я. Калюжновой. Иркутск: Изд-во ИГУ, 2012. - 250 стр.
8. Платонов, Д.Н. Состояние и перспективы развития массовых видов спорта и туризма на Севере-Востоке России: сборник материалов всероссийской научной конференции студентов, аспирантов, молодых ученых и специалистов. Россия, г. Якутск, Северо-Восточный федеральный университет им./ по ред. Д.Н. Платонов, А.Е. Тарасов, Н.П. Олесов, Н.Е..Гоголев, М.К Аммосова, 25-26 апреля 2013. – 146 стр.
9. Рублѐвский М. И. Механизм гражданско-правовой защиты пассажиров в отношении с ор- ганизацией воздушного транспорта: обзор и постановка некоторых проблем // Вестник Омского университета. Серия: Право. 2014. № 1 (38). С. 77–86.

ИНТЕРНЕТ РЕСУРСЫ

1. Официальный сайт ООН – Режим доступа: <http://www.un.org/ru/index.html> (Дата обращения 29.10.17)
2. ПРОКурорт – Режим доступа: https://dr-manshina.blogspot.com/ (Дата обращения 29.10.17.)

1. Лучко Н., Тетерятник О, Ермакова Ж., Экономика транспортного обслуживания в туризме (конспект лекций). Обренбург,2013. [↑](#footnote-ref-2)
2. Игнатьева И.Ф. Организация туристской деятельности. Учебное пособие. Спб: Питер 2014 [↑](#footnote-ref-3)
3. Осипова О.Я. Транспортное обслуживание в туризме: [учебник по направлению подготовки 100400 "Туризм" и 101100 "Гостиничное дело"]. М.: Академия 2013. [↑](#footnote-ref-4)
4. Скобельцына А.С. Технологии и организация экскурсионных услуг: [учебное пособие]. М.: Академия 2010. [↑](#footnote-ref-5)
5. Платонова Д.Н. Состояние и перспективы развития массовых видов спорта и туризма на Севере-Востоке России: сборник материалов всероссийской научной конференции студентов, аспирантов, молодых ученых и специалистов. Россия, г. Якутск, Северо-Восточный федеральный университет им. М.К. Аммосова, 25-26 апреля 2013. С.-83. [↑](#footnote-ref-6)
6. www.un.org/ru/rights/disabilities/background\_7.shtml [↑](#footnote-ref-7)
7. https://dr-manshina.blogspot.com/2010/10/blog-post\_14.html [↑](#footnote-ref-8)
8. Дурович А.П. Организация туризма. Учебное пособие. Спб.: Питер 2011. С.- 76. [↑](#footnote-ref-9)
9. Там же. С.-77. [↑](#footnote-ref-10)
10. . Авиакомпанию EasyJet оштрафовали за отказ пустить на борт инвалида // Компания Авиарост: [сайт]. 2014. 12 февр. URL: http://www.aviarost.ru/news/2014/02/12/aviakompaniyu-easyjetoshtrafovali-za-otkaz-pustit-na-bort-invalida.html [↑](#footnote-ref-11)
11. Антипьев К. А., Малкова М. А. Проблема защиты прав авиапассажиров с ограниченными возможностями // Вестник Прикамского социального института. 2016. № 2 (74). C. 15–22. [↑](#footnote-ref-12)
12. Антипьев К. А., Малкова М. А. Проблема защиты прав авиапассажиров с ограниченными возможностями // Вестник Прикамского социального института. 2016. № 2 (74). C. 15–22. [↑](#footnote-ref-13)
13. Бессонова Ж. С. Некоторые проблемы, возникающие при расторжении и изменении договора воздушной перевозки по инициативе пассажира по российскому законодательству, Законы России: опыт, анализ, практика. 2012. № 5. С. 98–102. [↑](#footnote-ref-14)
14. Постановление Правительства РФ от 15 апреля 2014 г. N 297 "Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Доступная среда" на 2011 - 2015 годы" Режим доступа: Система ГАРАНТ: http://base.garant.ru/70644064/#ixzz4x7Bgkwco [↑](#footnote-ref-15)
15. "Воздушный кодекс Российской Федерации" от 19.03.1997 N 60-ФЗ (ред. от 29.07.2017) (с изм. и доп., вступ. в силу с 30.09.2017) Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons\_doc\_LAW\_13744/ [↑](#footnote-ref-16)
16. "Воздушный кодекс Российской Федерации" от 19.03.1997 N 60-ФЗ (ред. от 29.07.2017) (с изм. и доп., вступ. в силу с 30.09.2017) Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons\_doc\_LAW\_13744/ [↑](#footnote-ref-17)
17. ГОСТ Р 53998-2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования Режим доступа: http://internet-law.ru/gosts/gost/50569/ [↑](#footnote-ref-18)
18. Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ (ред. от 01.06.2017) "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons\_doc\_LAW\_8559/ [↑](#footnote-ref-19)
19. Федеральный закон от 07.07.2003 N 126-ФЗ (ред. от 07.06.2017) "О связи" " Режим доступа: http://www.consultant.ru/document [↑](#footnote-ref-20)
20. Федеральный закон от 04.12.2007 N 329-ФЗ (ред. от 26.07.2017) "О физической культуре и спорте в Российской Федерации"" Режим доступа: http://www.consultant.ru/document [↑](#footnote-ref-21)
21. Макатрова Н. Как привлечь туристов и стать туристическим брендом в России. М.ЛитРес, 2017.- С. 36. [↑](#footnote-ref-22)
22. Доступный туризм: Сборник научных статей Всероссийского симпозиума «Проблемы развития доступного туризма в России». Выпуск № 1 – 2014. – С.74 [↑](#footnote-ref-23)
23. Там же [↑](#footnote-ref-24)
24. Воронцова М. Социальная реабилитация в социальных службах: Учебное пособие. М.: Scientific magazine "Kontsep, 2015.- С. 265. [↑](#footnote-ref-25)
25. Там же. [↑](#footnote-ref-26)