

Оригинальная статья / Original article

УДК 338.48

<https://doi.org/10.21869/2223-1552-2024-14-2-123-132>**Интегративный подход к развитию инклюзивного туризма:
модель многоуровневого взаимодействия субъектов рынка услуг****А. В. Мустафина¹, О. Е. Пирогова¹✉**

¹ Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого
ул. Политехническая, д. 29, г. Санкт-Петербург 195251, Российская Федерация

✉ e-mail: kafedra17@rambler.ru

Резюме

Актуальность. На сегодняшний день вместе с развитием инклюзивного туризма прослеживается необходимость сбалансированного взаимодействия между его участниками. Данное взаимодействие является неотъемлемым элементом для достижения устойчивого развития инклюзивного туризма в долгосрочной перспективе.

Цель – разработка модели взаимодействий в сфере инклюзивного туризма, направленной на оптимизацию сотрудничества между ключевыми участниками данной отрасли.

Задачи: определить роль государства в развитии инклюзивного туризма; сформировать модель внешней среды взаимодействия в инклюзивном туризме; провести анализ взаимодействия между государственными органами, частным сектором, неправительственными организациями и потребителями в контексте инклюзивного туризма.

Методология. Методика исследования включала применение субъектного, системного, процессного и функционально-средового подходов для анализа внутренней и внешней среды взаимодействия в инклюзивном туризме.

Результаты. В настоящее время становится актуальной проблема инклюзивного туризма, который является новейшим методом реабилитации и восстановления благополучия человека. Межотраслевой туристский комплекс выступает катализатором интеграции и инновации, поддерживает разнообразие туристских продуктов и услуг. Модель UNWTO является универсальной, но неподходящей по ряду критериев для специфических условий отдельных регионов. Государство формирует рамки для развития инклюзивного туризма и принимает участие в создании подразделений и комитетов, взаимодействующих с различными секторами экономики и туристскими организациями. Представленная комплексная модель взаимодействия основывается на принципах синергии и обмена информацией между заинтересованными сторонами.

Выводы. Эффективная коммуникация между участниками туристского рынка может быть достигнута с помощью разработки и предоставления адаптированных технологий. Необходимо создание доступной инфраструктуры, защиты прав и интересов инклюзивных туристов через совместные усилия и обмен знаниями и ресурсами. Инклюзивная туристическая система должна включать в себя не только адаптацию инфраструктуры и услуг, но и образовательные инициативы. Должен быть комплексный подход, обеспечивающий прочную связь между государством, частным сектором и общественными организациями.

Ключевые слова: инклюзивный туризм; инвалидность; люди с ограниченными возможностями здоровья; модель взаимодействия; устойчивое развитие туризма.

Конфликт интересов: В представленной публикации отсутствует заимствованный материал без ссылок на автора и (или) источник заимствования, нет результатов научных работ, выполненных авторами публикации лично и (или) в соавторстве, без соответствующих ссылок. Авторы декларируют отсутствие конфликта интересов, связанных с публикацией данной статьи.

Для цитирования: Мустафина А. В., Пирогова О. Е. Интегративный подход к развитию инклюзивного туризма: модель многоуровневого взаимодействия субъектов рынка услуг // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Экономика. Социология. Менеджмент. 2024. Т. 14, № 2. С. 123–132. <https://doi.org/10.21869/2223-1552-2024-14-2-123-132>.

Поступила в редакцию 07.02.2023

Принята к публикации 03.03.2024

Опубликована 27.04.2024

An Integrative Approach to the Development of Inclusive Tourism: a Model of Multilevel Interaction of Service Market Entities

Alisa V. Mustafina¹, Oksana E. Pirogova¹✉

¹ Peter the Great St. Petersburg Polytechnic University
29 Polytechnic Str., St. Petersburg 195251, Russian Federation

✉ e-mail: kafedra17@rambler.ru

Abstract

Relevance. Today, along with the development of inclusive tourism, there is a need for balanced interaction between its participants. This interaction is an essential element for achieving sustainable development of inclusive tourism in the long term.

The purpose is development of a model of interaction in the field of inclusive tourism aimed at optimizing cooperation between key participants in this industry.

Objectives: to determine the role of the state in the development of inclusive tourism, to form a model of the external environment of interaction in inclusive tourism, to analyze the interaction between government agencies, the private sector, non-governmental organizations and consumers in the context of inclusive tourism.

Methodology. The research methodology included the use of subjective, systemic, process and functional-environmental approaches to analyze the internal and external environment of interaction in inclusive tourism.

Results. Currently, the problem of inclusive tourism is becoming urgent, which is the newest method of rehabilitation and restoration of human well-being. The intersectoral tourism complex acts as a catalyst for integration and innovation, and supports a variety of tourism products and services. The UNWTO model is universal, but unsuitable for a number of criteria for the specific conditions of individual regions. The State forms a framework for the development of inclusive tourism and participates in the creation of departments and committees that interact with various sectors of the economy and tourism organizations. The presented comprehensive model of interaction is based on the principles of synergy and information exchange between stakeholders.

Conclusions. Effective communication between participants in the tourism market can be achieved through the development and provision of adapted technologies. It is necessary to create an accessible infrastructure, protect the rights and interests of inclusive tourists through joint efforts and the exchange of knowledge and resources. An inclusive tourism system should include not only the adaptation of infrastructure and services, but also educational initiatives. There should be an integrated approach that ensures a strong link between the State, the private sector and public organizations.

Keywords: inclusive tourism; disability; people with disabilities; interaction model; sustainable tourism development.

Conflict of interest: In the presented publication there is no borrowed material without references to the author and (or) source of borrowing, there are no results of scientific works performed by the authors of the publication, personally and (or) in co-authorship, without relevant links. The authors declares no conflict of interest related to the publication of this article.

For citation: Mustafina A. V., Pirogova O. E. An Integrative Approach to the Development of Inclusive Tourism: a Model of Multilevel Interaction of Service Market Entities. *Izvestiya Yugo-Zapadnogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Ekonomika. Sotsiologiya. Menedzhment* = *Proceedings of the Southwest State University. Series: Economics, Sociology and Management*. 2024; 14(2): 123–132. (In Russ.) <https://doi.org/10.21869/2223-1552-2024-14-2-123-132>.

Received 07.02.2023

Accepted 03.03.2024

Published 27.04.2024

Введение

В 2023 г. внутренний турпоток в России продолжил демонстрировать тенденции к восстановлению, достигая почти допандемийного уровня [1]. Прогнозируется, что в 2023 г. объем внутреннего туризма достигнет около 65 млн поездок, что на 3 млн больше, чем в 2022 г. [2].

Инклюзивный туризм набирает актуальность в мировом сообществе. По дан-

ным Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, на 2023 г. население России составляет около 146 млн человек, из которых более 13 млн являются инвалидами [3]. Это означает, что примерно каждый десятый гражданин России нуждается в особой помощи и поддержке. Численность инвалидов в России представлена ниже (рис. 1).

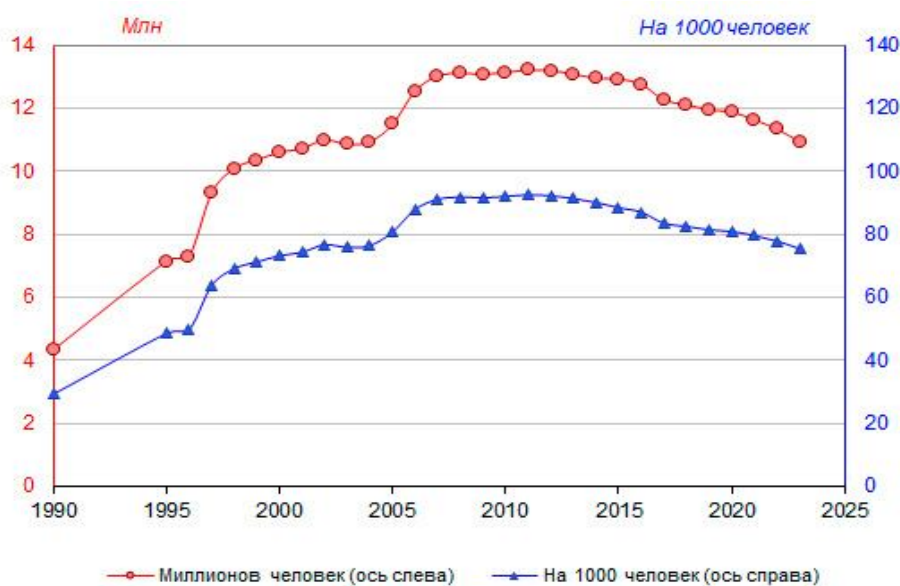


Рис. 1. Численность инвалидов в России (млн человек) и в расчете на 1000 человек постоянного населения, 1990-2023 гг., на начало года [4]

Основные исследования в данной области касаются вопросов доступности туристических услуг для людей с ограниченными возможностями и интеграции социально уязвимых групп населения в туристический процесс. Работы ученых, таких как Саймон Дарси и Димитриос Бухалис, демонстрируют мультидисциплинарный подход к проблеме, охватывая аспекты социальной справедливости, экономической выгоды и управленческих стратегий [5].

Инклюзивный туризм не только способствует социальной интеграции и улучшению качества жизни людей с ограниченными возможностями, но и может служить инновационным методом реабилитации и восстановления благополучия человека [6].

Материалы и методы

Важной частью развития инклюзивного туризма является понимание и анализ различных подходов и практик, применяемых в мире. Это особенно актуально для опыта стран ЕС, где развитие доступного туризма было весьма успешным. В этом контексте можно рассмотреть развитие интегрированных моделей взаимодействия с участием как государственных органов, так и частного сектора, неправительственных организаций и конечных пользователей.

Эта модель должна быть основана на принципах синергии и обмена информацией и ресурсами между вовлеченными сторонами. Ключевыми элементами являются формирование междисциплинар-

ных групп и создание партнерств между различными организациями для совместной работы над проектами в сфере инклюзивного туризма.

В этом контексте можно рассмотреть разработку комплексной модели взаимодействия, включающей как государственные органы, так и частный сектор, неправительственные организации и конечных потребителей. Модель должна основываться на принципах синергии и обмена информацией и ресурсами между заинтересованными сторонами. Важными элементами являются формирование междисциплинарных групп и создание партнерств между различными организациями для совместной работы над проектами в сфере инклюзивного туризма.

Отчёт Всемирной туристской организации (UNWTO) «Глобальный отчет об инклюзивных туристических направлениях: модель и истории успеха» предлагает модель инклюзивного туризма, фокусирующуюся на интеграции маломобильных групп населения. Данная модель включает множество аспектов, например, учёт потребностей всех категорий туристов и разработку специализированных услуг и инфраструктуры [7].

Анализируя модель инклюзивного туризма UNWTO, можно отметить одну деталь: модель UNWTO имеет глобальный охват и фокусируется на устойчивости туризма, что делает её универсальной и ориентированной на интеграцию маломобильных групп населения. Однако она может быть слишком обобщённой для специфических условий отдельных регионов, таких как Санкт-Петербург, и требует адаптации к локальным контекстам. Будущая модель должна предлагать более целостный и координированный подход, учитывая конкретные задачи и функции каждого участника, что способствует повышению эффективности и целенаправленности предлагаемых мер и стратегий, делая модель более детализированной и адаптированной к специфике региона.

Результаты и их обсуждение

Учитывая вышеперечисленные особенности, была сформирована следующая модель внешней среды взаимодействия (рис. 2).

Согласно исследованию Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР) по туристическим тенденциям и политикам 2020 года, государство играет ведущую роль в оптимизации потенциальных выгод от туризма и минимизации связанных с ним издержек [8]. В контексте приведенной модели роль государства включает в себя не только формирование общих рамок для развития инклюзивного туризма, но и активное участие в создании специализированных подразделений и комитетов, которые взаимодействуют с различными секторами экономики и туристскими организациями.

В индустрии инклюзивного туризма и сопутствующих отраслей экономики межотраслевой туристский комплекс выступает катализатором интеграции и инновации, способствует разработке и внедрению инклюзивных мер, поддерживая разнообразие туристских продуктов и услуг.

С одной стороны, индустрия инклюзивного туризма направлена на создание комфортных и доступных условий проживания, транспортных услуг, объектов питания и развлечений, с другой – сопутствующие отрасли экономики, такие как банковские услуги, страхование и медицина, обеспечивают дополнительную поддержку, учитывая потребности инклюзивного туризма и создавая благоприятную среду для всех туристов.

Эта интеграция подчеркивает необходимость межсекторального сотрудничества для достижения устойчивого развития туристической отрасли, что является ключевым фактором в текущей модели взаимодействия [9].

Успех развития инклюзивного туризма опирается на адаптацию каждого

аспекта от средств размещения и транспортного обслуживания до информационных услуг, чтобы удовлетворить по-

требности всех туристов через доступность, специализированные услуги и обученный персонал.

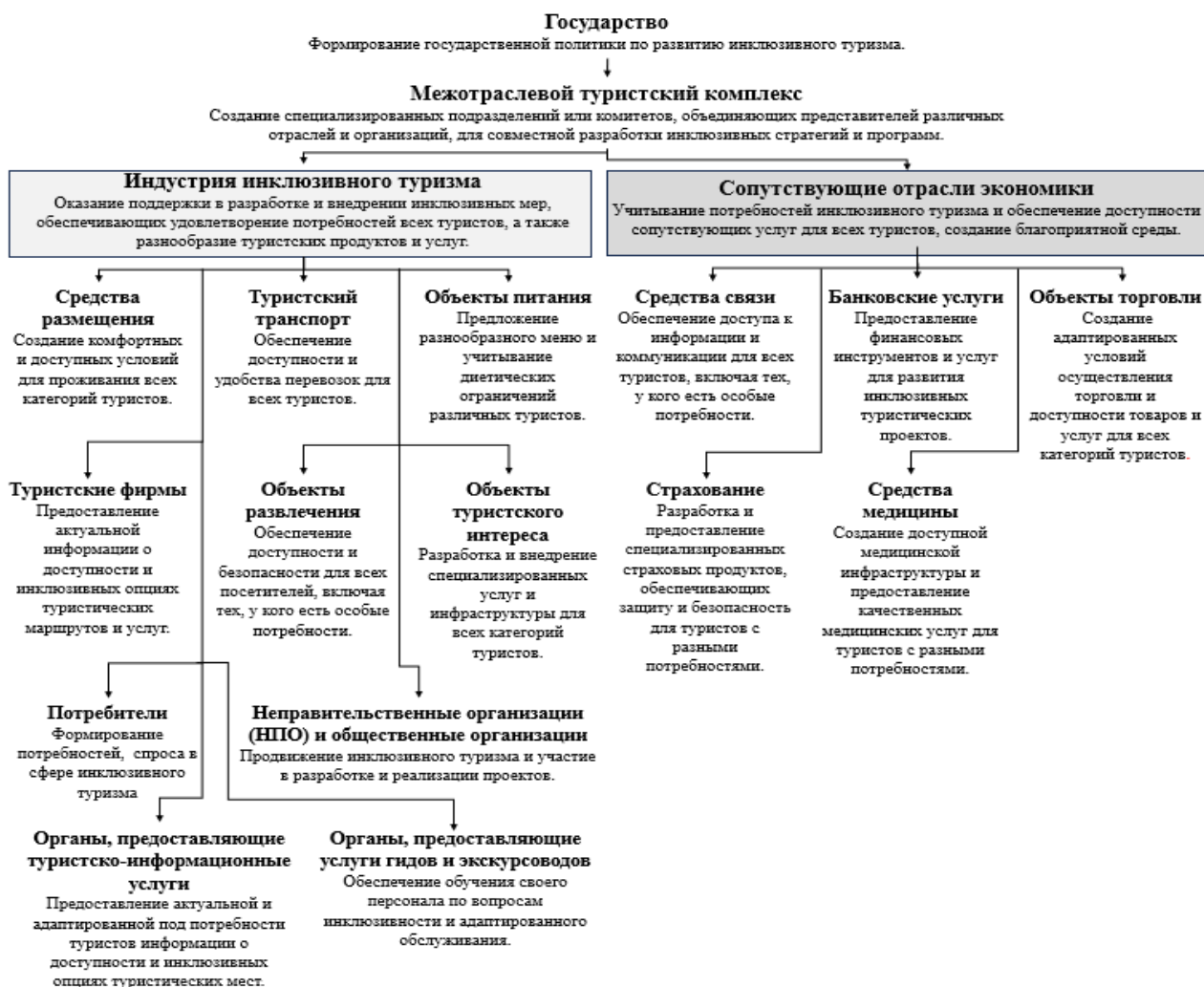


Рис. 2. Внешняя среда взаимодействия участников инклюзивного рынка

Эффективная коммуникация между участниками туристского рынка является основой для создания доступной и информативной среды для всех туристов, включая людей с особыми потребностями [10]. Это может быть достигнуто с помощью разработки и предоставления адаптированных технологий, таких как специальные мобильные приложения, сайты с возможностью изменения размера шрифта и контраста, а также услуг для людей с нарушениями слуха или зрения [11]. Важно, чтобы информация о тури-

стических услугах и направлениях была доступна в разных форматах, обеспечивая равный доступ для всех [12].

На рисунке 3 отражена важность комплексного подхода в инклюзивном туризме, основываясь на ценностях кооперации и клиентоориентированности, модель подчеркивает необходимость создания доступной инфраструктуры, защиты прав и интересов инклюзивных туристов, а также продвижения инклюзивности в туризме через совместные усилия и обмен знаниями и ресурсами.

Миссия: формирование инклюзивной туристической системы, в которой каждый индивидум, независимо от своих особенностей, имеет возможность свободного доступа к туристическим объектам, услугам и активностям. Основное устремление заключается в достижении социальной справедливости и включения путем устранения физических, информационных и социальных барьеров, которые могут препятствовать участию определенных групп населения в туристической деятельности.

Цель: обеспечение взаимодействия субъектов туристского рынка в процессе оказания услуг инклюзивным потребителям, направленных на создание справедливых и равноправных условий для участия в туристической активности.

Направления взаимодействия:	Внешнее взаимодействие:		Внутреннее взаимодействие:
	Партнеры сферы инклюзивного туризма	Потребители	Организация
Ценности:	Кооперация	Клиентоориентированность	Производительность
Задачи:	Создание и поддержка доступной туристической инфраструктуры, продвижение местных достопримечательностей и культурных ценностей, участие в разработке и продвижении инклюзивных туристических продуктов.	Защита прав и интересов инклюзивных туристов, продвижение инклюзивности в туризме, повышение осведомленности об инклюзивном туризме.	Разработка политик и стандартов, предоставление финансовой поддержки, стимулирование инвестиций, обеспечение доступности туристических объектов и услуг, проведение обучения и сертификации, мониторинг и анализ ситуации, информирование и образование общественности, пропаганда инклюзивного туризма, предоставление консультаций и ресурсов.
Основные функции:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Синергия: объединение усилий всех участников инклюзивного туризма для совместного развития инклюзивного туризма. 2. Обмен информацией и ресурсами: в рамках сотрудничества партнеры обмениваются знаниями, опытом, информацией и материальными ресурсами для повышения эффективности деятельности. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Исследование потребностей различных групп туристов и их удовлетворение 2. Адаптация туристической инфраструктуры и обеспечение качественного обслуживания. 3. Продвижение информации для туристов. 4. Гарантия прав и защита законных интересов потребителей в процессе оказания услуг в сфере инклюзивного туризма 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Исследование потребностей различных групп туристов и их удовлетворение 2. Адаптация туристической инфраструктуры и обеспечение качественного обслуживания. 3. Продвижение информации для туристов. 4. Гарантия прав и защита законных интересов потребителей в процессе оказания услуг в сфере инклюзивного туризма
Специфические методы и инструменты взаимодействия:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Формирование междисциплинарных групп. 2. Создание партнерств между государственными организациями, частными компаниями, неправительственными организациями и общественными группами. 3. Применение методов консультаций и совместного обсуждения с заинтересованными сторонами. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Проведение исследований рынка среди различных категорий туристов с особыми потребностями (качественные и количественный исследования). 2. Использование методов обратной связи и опросов с туристами. 3. Адаптация технологий: Использование современных информационных и коммуникационных технологий позволяет создать более доступные и удобные сервисы для туристов с особыми потребностями, такие как онлайн-резервации, мобильные приложения с адаптированным интерфейсом и т.д. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ данных и прогнозирование спроса. Применение методов анализа данных для оценки эффективности инклюзивных туристических программ и мероприятий. 2. Развитие системы мониторинга и контроля для отслеживания выполнения планов и достижения поставленных целей. 3. Использование инструментов управления ресурсами, включая финансы и человеческие ресурсы. 4. Проведение образовательных программ и тренингов для персонала туристической индустрии.

Рис. 3. Внутренняя среда взаимодействия участников инклюзивного рынка [13]

Внешнее взаимодействие с партнерами по инклюзивному туризму – важный фактор успеха. Сотрудничество с различными организациями и ассоциациями обеспечивает синергию, необходимую для развития доступной и удобной для пользователей инфраструктуры [14]. Обмен информацией и ресурсами между партнерами позволяет эффективно внедрять инклюзивный туризм и продвигать культурные ценности [15]. Таким образом, создается среда, в которой каждый человек, независимо от его особенностей,

может полноценно путешествовать и познавать мир.

Внешнее взаимодействие с потребителями: ориентация на потребителя в инклюзивном туризме означает не только обеспечение доступности услуг, но и учет индивидуальных потребностей каждого туриста. Защита прав и интересов туристов и повышение осведомленности о возможностях инклюзивного туризма способствуют формированию более открытого и интегрированного общества [16].

Внутриорганизационное сотрудничество: эффективное внутреннее сотрудничество в организациях инклюзивного туризма направлено на разработку политики и стандартов, обеспечение качества услуг и адаптацию инфраструктуры [17]. Использование аналитических инструментов, мониторинга и образовательных программ помогает достигать целей и постоянно улучшать качество услуг [18].

В целом внутренняя среда сотрудничества сосредоточена на миссии формирования системы инклюзивного туризма, которая заключается в достижении социальной справедливости, устранении физических, информационных и социальных барьеров и вовлечении всех групп населения в туристическую деятельность. Ключевым элементом является сотрудничество между организацией и ее партнерами, а также внимание к нуждам потребителей [19].

Предложенная модель взаимодействия в инклюзивном туризме объединяет как внешние, так и внутренние аспекты. Можно сделать следующие выводы, проведя анализ данной модели.

Инклюзивный туризм – это сложная и многоуровневая структура, в которой главным звеном является четкое взаимодействие между всеми участниками — государственными органами, индустрией инклюзивного туризма, сопутствующими отраслями и межотраслевыми комплексами и, конечно же, конечными потребителями [20]. Представленная модель показывает необходимость совместных усилий всех заинтересованных сторон для достижения доступности, разнообразия и качества туристических услуг и продуктов.

В данной модели политика государства играет ведущую роль, так как фор-

мирует экономическую и правовую основы для развития инклюзивного туризма. Ведь успех всей системы во многом зависит от эффективности государственного регулирования.

Нельзя не отметить, что активное участие неправительственных организаций и частного сектора также является важной частью процесса. Создание специализированных подразделений, фокусирующихся на инклюзивных стратегиях и программах, позволяет учитывать и удовлетворять потребности всех категорий туристов.

Выводы

Особое внимание в модели уделяется внутренней среде взаимодействия, где основной акцент сделан на формировании инклюзивной туристической системы, направленной на устранение физических, информационных и социальных барьеров. Это включает в себя не только адаптацию инфраструктуры и услуг, но и образовательные инициативы, направленные на повышение осведомленности и компетенций персонала в области инклюзивного обслуживания.

Таким образом, представленная модель внешней среды взаимодействия в инклюзивном туризме демонстрирует необходимость комплексного подхода, включающего прочную связь между государством, частным сектором и общественными организациями, а также внимание к внутренним процессам всех структур, работающих в этой сфере. Это обеспечивает создание устойчивой и эффективной системы, способствующей социальной интеграции, справедливости и равенству доступа к туристическим ресурсам для всех групп населения.

Список литературы

1. Росстат оценил внутренний туризм за 9 месяцев 2023 года // Ассоциация туроператоров. URL: <https://www.atorus.ru/node/54569> (дата обращения: 22.01.2024).
2. Сборник статистики по внутреннему туризму // Росстат. URL: <https://rosstat.gov.ru/statistics/turizm/publications> (дата обращения: 22.01.2024).

3. Внутренний турпоток в России в 2023 году превысит показатели прошлых лет // Интерфакс-Туризм. URL: <https://tourism.interfax.ru/ru/news/articles/96433/> (дата обращения: 22.01.2024).
4. Официальная статистика: население, положение инвалидов // Росстат. 2023. URL: <https://rosstat.gov.ru/folder/13964> (дата обращения: 25.01.2024).
5. Darcy S., Buhalis D. Introduction: From disabled tourists to accessible tourism // Accessible Tourism. Published by Channel view Publications, 2010.
6. Buhalis D., Ambrose I., Darcy S. Best Practice in Accessible Tourism: Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism. Channel view Publications, 2012. 379 p.
7. Глобальный доклад об инклюзивных туристических направлениях: модели и истории успеха // ЮНВТО. URL: <https://www.unwto.org/middle-east/publication/global-report-inclusive-tourism-destinations-model-and-success-stories> (дата обращения: 22.01.2024).
8. Тенденции и приоритеты политики в области туризма // Библиотека ОЭСР. URL: <https://www.oecd-ilibrary.org/sites/555d8101-en/index.html?itemId=/content/component/555d8101-en> (дата обращения: 22.01.2024).
9. Роль коммуникации в развитии туризма. URL: <https://ideas.repec.org/a/ovi/oviste/vxiy2012i12p1161-1165.html> (дата обращения: 22.01.2024).
10. Пирогова О. Е., Емельянов А. Н. Моделирование рынка сферы гостеприимства на основе прогнозирования номерных тарифов // Международный научный журнал. 2020. № 2. С. 19–23.
11. Пирогова О. Е., Мустафина А. В. Исследование детерминант развития валового регионального продукта Санкт-Петербурга на основе моделирования вклада инклюзивного туризма // Ученые записки Международного банковского института. 2023. № 3 (45). С. 93–103.
12. Пирогова О. Е., Мустафина А. В. Детерминанты выручки предприятий сферы гостеприимства в постпандемийный период на основе сценарного подхода // Международный научный журнал. 2022. № 1 (82). С. 25–34.
13. Pirogova O. E., Plotnikov V. A., Gamidova A. M. Competitiveness of Enterprises in the Hospitality Industries: Increasing Mechanisms // E3S Web of Conferences. International Scientific Conference "Fundamental and Applied Scientific Research in the Development of Agriculture in the Far East" (AFE-2022). EDP Sciences, 2023. P. 05050. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202337105050>.
14. Pirogova O., Shanygin S., Lavrova T., Plotnikov V. The hospitality industry development factors (case of St. Petersburg) // E3S Web of Conferences. 2021. Vol. 244,4. P. 10038. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202124410038>.
15. Баданина С. В. Основная суть понятий «туризм для всех», «инватуризм», «инклюзивный туризм» и «доступный туризм» // Via scientiarum – Дорога знаний. 2015. № 1. С. 39–43.
16. Гареев Р. Р. Проблемы и перспективы развития инклюзивного туризма в Москве // Научный вестник МГУСиТ: спорт, туризм, гостеприимство. 2021. № 4(70). С. 29–37.
17. Заикина Ю. О., Стрельникова М. А. Российский и зарубежный опыт развития инклюзивного туризма // Инновации. Наука. Образование. 2022. № 50. С. 382–385.
18. Иванов В. Д., Талызов С. Н., Абрамов Л. В. Инклюзивный туризм: туризм для лиц с ограниченными возможностями // Развитие науки и образования в современном мире: сборник научных трудов по материалам Международной научно-практической конференции. М.: АР-Консалт, 2018. С. 110–116.
19. Казакова С. П., Полпудникова Т. Ю. Развитие безбарьерного туризма в России: проблемы, перспективы // Приоритетные направления науки и технологий XXI века: сборник статей Международной научно-практической конференции. Уфа: Антровита, 2017. С. 50–54.
20. Лутошкина А. К. Роль государства в развитии инклюзивного туризма // Новые информационные технологии как основа эффективного инновационного развития: сборник статей Международной научно-практической конференции. Екатеринбург: Омега Сайнс, 2020. С. 85–87.

References

1. Rosstat otsenil vnutrennii turizm za 9 mesyatsev 2023 goda [Rosstat estimated domestic tourism for 9 months of 2023]. Assotsiatsiya turoperatorov [Associations of tour operators]. Available at: <https://www.atorus.ru/node/54569>. (accessed 22.01.2024)

2. Sbornik statistiki po vnutrennemu turizmu [Collection of statistics on inner-city tourism]. Rosstat [Rosstat]. Available at: <https://rosstat.gov.ru/statistics/turizm/publications>. (accessed 22.01.2024)
3. Vnutrennii turpotok v Rossii v 2023 godu prevysit pokazateli proshlykh let [The domestic tourist flow in Russia in 2023 will exceed the capacity indicators]. Interfaks-Turizm [Interfax-Tourism]. Available at: <https://tourism.interfax.ru/ru/news/articles/96433/>. (accessed 22.01.2024)
4. Ofitsial'naya statistika: naselenie, polozhenie invalidov [Official statistics: Population, number of disabled people]. Rosstat [Rosstat]. Available at: <https://rosstat.gov.ru/folder/13964>. (accessed 25.01.2023)
5. Darcy S., Buhalis D. Introduction: From disabled tourists to accessible tourism. Accessible Tourism. Published by Channel view Publications, 2010.
6. Buhalis D., Ambrose I., Darcy S. Best Practice in Accessible Tourism: Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism. Channel view Publications, 2012. 379 p.
7. Global'nyi doklad ob inklyuzivnykh turisticheskikh napravleniyakh: modeli i istorii uspekha [Global report on inclusive tourism destinations: models and success stories]. YuNVTO [UNWTO]. Available at: <https://www.unwto.org/middle-east/publication/global-report-inclusive-tourism-destinations-model-and-success-stories>. (accessed 22.01.2024)
8. Tendentsii i priority politiki v oblasti turizma [Trends and priorities of the OECD tourism policy]. Biblioteka OESR [OECD Library]. Available at: <https://www.oecd-ilibrary.org/sites/555d8101-en/index.html?itemId=/content/component/555d8101-en>. (accessed 22.01.2024)
9. Rol' kommunikatsii v razvitiy turizma [The role of communication in the development of tourism]. Available at: <https://ideas.repec.org/a/ovi/oviste/vxiy2012i12p1161-1165.html>. (accessed 22.01.2024)
10. Pirogova O. E., Yemelyanov A. N. Modelirovanie rynka sfery gostepriimstva na osnove prognozirovaniya nomernykh tarifov [Modeling of the market in the field of hotel management based on forecasting room rates]. *Mezhdunarodnyi nauchnyi zhurnal = International Scientific Journal*, 2020, no. 2, pp. 19–23.
11. Pirogova O. E., Mustafina A. V. Issledovanie determinant razvitiya valovogo regional'nogo produkta Sankt-Peterburga na osnove modelirovaniya vklada inklyuzivnogo turizma [A study of the determinants of the growth of the gross regional product of St. Petersburg based on modeling the contribution of inclusive tourism]. *Uchenye zapiski Mezhdunarodnogo bankovskogo instituta = Educational Notes of the International Banking Institute*, 2023, no. 3 (45), pp. 93–103.
12. Pirogova O. E., Mustafina A. V. Determinanty vyruchki predpriyatii sfery gostepriimstva v postpandemiinyi period na osnove stsennarnogo podkhoda [Deterministic deductions in the hotel business in the post-pandemic period based on a scenario approach]. *Mezhdunarodnyi nauchnyi zhurnal = International Scientific Journal*, 2022, no. 1 (82), pp. 25–34.
13. Pirogova O. E., Plotnikov V. A., Gamidova A. M. Competitiveness of Enterprises in the Hospitality Industries: Increasing Mechanisms. E3S Web of Conferences. International Scientific Conference "Fundamental and Applied Scientific Research in the Development of Agriculture in the Far East" (AFE-2022). EDP Sciences, 2023, p. 05050. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202337105050>
14. Pirogova O., Shanygin S., Lavrova T., Plotnikov V. The hospitality industry development factors (case of St. Petersburg). *E3S Web of Conferences*, 2021, vol. 244,4, p. 10038. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202124410038>
15. Badanina S. V. Osnovnaya sut' ponyatii "turizm dlya vseh", "invaturizm", "inklyuzivnyi turizm" i "dostupnyi turizm" [Basic concepts of "tourism for all", "invaturism", "inclusive tourism" and "memorable tourism"]. *Via scientiarum – Doroga znanii = Via Scientiarum – The Road to Knowledge*, 2015, no. 1, pp. 39–43.
16. Gareev R. R. Problemy i perspektivy razvitiya inklyuzivnogo turizma v Moskve [Problems and prospects of development of inclusive tourism in Moscow]. *Nauchnyi vestnik MGUSiT: sport, turizm, gostepriimstvo = Scientific Bulletin of MGUSiT: Sport, Tourism, Hospitality*, 2021, no. 4(70), pp. 29–37.
17. Zaikina Yu. Da., Strelnikova M. A. Rossiiskii i zarubezhnyi opyt razvitiya inklyuzivnogo turizma [Russian and foreign experience in the development of inclusive tourism]. *Innovatsii. Nauka. Obrazovanie = Innovation. Science. Education*, 2022, no. 50, pp. 382–385.

18. Ivanov V. D., Talyzov S. N., Abramov L. V. [Inclusive tourism: tourism for people with disabilities]. *Razvitie nauki i obrazovaniya v sovremennom mire. Sbornik nauchnykh trudov po materialam Mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konfarentsii* [Development of science and education in the modern world. A collection of scientific papers based on the materials of the International scientific and practical conference]. Moscow, AR-Consulting Publ., 2018, pp. 110–116. (In Russ.)

19. Kazakova S. P., Polpudnikova T. Yu. [Development of gratuitous tourism in Russia: problems, prospects]. *Prioritetnye napravleniya nauki i tekhnologii XXI veka. Sbornik statei Mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konfarentsii* [Priority directions of science and technology of the XXI century. Collection of articles of the International Scientific and Practical Conference]. Ufa, Antrovita Publ., 2017, pp. 50–54. (In Russ.)

20. Lutoshkina A. K. [The role of the state in the development of inclusive tourism]. *Novye informatsionnye tekhnologii kak osnova effektivnogo innovatsionnogo razvitiya. Sbornik statei Mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konfarentsii* [New information technologies as the basis for effective innovative development. A collection of articles of the International Scientific and Practical Conference]. Yekaterinburg, Omega Sciences Publ., 2020, pp. 85–87. (In Russ.)

Информация об авторах / Information about the Authors

Мустафина Алиса Валерьевна, аспирант Высшей школы сервиса и торговли, Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, г. Санкт-Петербург, Российская Федерация,
e-mail: mustafina.av@edu.spbstu.ru

Alisa V. Mustafina, Post-Graduate Student at the Higher School of Service and Trade, Peter the Great St. Petersburg Polytechnic University, St. Petersburg, Russian Federation,
e-mail: mustafina.av@edu.spbstu.ru

Пирогова Оксана Евгеньевна, доктор экономических наук, профессор Высшей школы сервиса и торговли, Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, г. Санкт-Петербург, Российская Федерация,
e-mail: kafedra17@rambler.ru

Oksana E. Pirogova, Doctor of Sciences (Economics), Professor at the Higher School of Service and Trade, Peter the Great St. Petersburg Polytechnic University, St. Petersburg, Russian Federation,
e-mail: kafedra17@rambler.ru