

DOI: 10.12731/2218-7405-2015-9-10

УДК 379.85(075.4)

СОЗДАНИЕ БЛАГОПРИЯТНОЙ ТУРИСТСКОЙ СРЕДЫ ДЛЯ КЛИЕНТА С ОСОБЫМИ ПОТРЕБНОСТЯМИ

**Новикова Н.Г., Кортуннов В.В., Краснова О.Н.,
Зорина Н.М., Киреевкова З.А.**

В современном обществе туризм имеет важное социально-культурное значение, формируя новые алгоритмы поведения различных категорий населения. Поток туристов увеличивается, все больше появляется лиц с ограничением жизнедеятельности, которые оставаясь маломобильными, в связи с наличием многочисленных социальных барьеров, нуждаются в адаптивных условиях потребления туристских услуг в рамках туризма, доступного для всех. Вовлечение инвалидов в сферу туризма остается пока нерешенной проблемой. Лица с особыми потребностями в туристских услугах относятся к числу исключенных из жизни общества. Вопросы, связанные с предоставлением им туристских услуг, решаются не в полной степени, не создаются условия для подобной деятельности. Информации о возможностях для лиц с ограничением жизнедеятельности на русском языке крайне мало. Использование средств туризма в системе мер социальной защиты остается наименее доступным и мало изученным. В то же время туристы, имеющие особые потребности в туристических услугах – это потенциальные клиенты бизнеса, они могут участвовать в развитии экономики, приносить прибыль. Мы считаем, что в определенной степени это связано и с недостаточной разработанностью теоретических, концептуальных проблем адаптивного туризма, что затрагивает в частности вопросы отношения общества к таким понятиям, как «здоровье человека» и «инвалидность». Рассматривая адаптивный туризм как комплекс взаимоотношений, социального, психологического, медицинского, спортивно-оздоровительного и иного характера которые включаются в содержание туристской деятельности при удовлетворении туристских услуг лицам с особыми потребностями, приоритетным выделяется специфическая форма психосоциальной работы на всех уровнях туристской индустрии. Адаптивный туризм ориентирован на изучение и реализацию субъект-субъектных взаимоотношений которые сопровождают продвиже-

ние тур. продукта лицам, имеющим особые потребности. И это не только устранение механических барьеров для передвижения путешественников.

Ключевые слова: инвалидность; ограничение жизнедеятельности; особые потребности; туристские услуги; адаптивный туризм.

CREATING A FAVORABLE TOURISM ENVIRONMENT FOR CLIENTS WITH SPECIAL NEEDS

**Novikova N.G., Kortunov V.V., Krasnova O.N.,
Zorina N.M., Kireenkova Z.A.**

In modern society, tourism is of great socio-cultural importance of forming new behavior algorithms of various categories of the population. The flow of tourists increases, more people appear with disabilities who remain limited mobility due to the presence of numerous social barriers that need to be adaptive conditions of consumption of tourist services in the framework of tourism, accessible to all. Involvement of disabled people in the tourism industry remains an unsolved problem. Persons with special needs in tourist services are among the switched off from society. Issues related to the provision of tourist services are resolved not to the full extent without the conditions for such activities. Information about opportunities for persons with disabilities in Russian is very limited. Use of tourism in the system of social protection remains the least affordable and little studied. At the same time, tourists with special needs in the travel services are potential customers for businesses, they can participate in the economic development, to make a profit. We believe that to a certain degree this is connected with insufficient development of theoretical and conceptual issues of adaptive tourism, which affects in particular the question of society's attitude to such concepts as «human health» and «disability». Considering tourism as a complex adaptive relationship, social, psychological, medical, sports and recreation and other measures which are included in the content of tourism activities in providing tourism services for persons with special needs, the priority is allocated in a specific form of psychosocial work at all levels of the tourism industry. Adaptive tourism is focused on the study and implementation of subject-subject relationship that accompany the promotion tour. And it's not only the elimination of barriers to the movement of the mechanical traveling. The question is about a particular way of working with people with special needs in tourist services. Lack of attention to categories of people requiring special

conditions in tourism, underdevelopment of appropriate infrastructure reduce the motivation for learning by those who in their professional activities would like to have specific tourist services to persons with disabilities. Adaptive tourism is based, on the one hand, on the general theory and methodology of social work, and on the other – on the technology of the organization of tourist activity and the concept of adaptive physical training (adaptive physical education, adaptive sports, adaptive motor recreation). Our research has allowed developing the scientific and theoretical basis of the concept of model-specific tourism activities and offers a training profile for psychosocial workers capable of organizational and managerial activities with persons with special needs in tourist services.

Keywords: *disability; special needs; tourist services; adaptive tourism.*

Основу инвалидности составляет проявление различных видов и форм ограничений жизнедеятельности, детерминированных социальными условиями. Различные виды и формы ограничений жизнедеятельности рассматриваются в широких пределах и не исключают возможности участия человека в социально-культурной жизни общества. Чтобы быть в равных условиях, лица с ограничением жизнедеятельности предъявляют особые потребности, что обеспечивает адекватное функционирование.

В историческом аспекте прослеживаются неоднозначные модели инвалидности, которые лежат в основе формирования отношения общества к инвалидам и инвалидов к обществу [5].

В рамках медицинской модели инвалидность определяется как нарушение или хроническое состояние, ограничивающее жизнедеятельность индивидуума. Признание инвалида больным ориентирует на соответствующее к нему отношение, исключающее рассмотрение социального аспекта ограничения жизнедеятельности. Решение всех проблем сводится к тому, чтобы все усилия по интеграции инвалидов сконцентрировать на лечении и различного рода компенсациях.

Рассмотрение инвалидности как индивидуального состояния индивидуума, вызванное нарушением здоровья, травмой или дефектом развития, порождает трудности для определения социальной роли инвалидов как единой социоструктурной единицы и его возможностей активного участия в жизни. Указанный подход способствует понижению социального статуса людей с ограничениями жизнедеятельности и усиливает социальные стереотипы об их неспособностях [16].

Дефекты, которыми обладают инвалиды, автоматически исключают их из числа людей, которые могут воспользоваться услугами туризма.

Согласно психосоциальной модели инвалидность рассматривается как производная от ограниченности функций организма, но предполагает, что инвалидность превращается в ограниченность возможностей в результате неадекватного физического и социального окружения. Согласно этому подходу, инвалиды в физическом или психическом отношении отличаются от здоровых людей, но их беспомощность заключается не только в их особенностях, но и в реакции социального окружения.

Представленные модели инвалидности ведут к «индивидуализации» проблемы, не учитывающей социальный аспект формирования инвалидности при взаимодействии индивида и социального окружения. Следствием такого подхода становится признание социальной изоляции и дискриминации инвалидов. Инвалидность остается индивидуальной проблемой самого инвалида. Инвалиды рассматриваются как объект социальной политики, но не как ее субъект.

По существующим нормативным актам в РФ инвалидность приводит к потере основных показателей жизнедеятельности человека, ограничивая следующие способности:

- способность к самообслуживанию;
- способность самостоятельно удовлетворять основные физиологические потребности, осуществлять повседневную бытовую деятельность и соблюдать личную гигиену;
- способность к самостоятельному передвижению – способность самостоятельно перемещаться в пространстве, преодолевать препятствия, сохранять равновесие тела в рамках выполняемой бытовой, общественной, профессиональной деятельности;
- способность к обучению;
- способность к восприятию и воспроизведению знаний (общеобразовательных, профессиональных и др.), овладению навыками и умениями (социальными, культурными и бытовыми);
- способность к трудовой деятельности – способность осуществлять деятельность в соответствии с требованиями к содержанию, объему и условиям выполнения работы;
- способность к ориентации – способность определяться во времени и пространстве;
- способность к общению – способность к установлению контактов между людьми путем восприятия, переработки и передачи информации;
- способность контролировать свое поведение – способность к осознанию себя и адекватному поведению с учетом социально-правовых норм.

Снижение тех или иных способностей нарушают общепринятые взаимоотношения в обществе и могут стать условиями, порождающими особые потребности при функционировании

в различных сферах жизнедеятельности. Особые потребности возникают и при получении туристской услуги наравне со всеми, в условиях инклюзивного туризма.

До последнего времени в обществе преобладало понимание, что лицами с ограничением жизнедеятельности (инвалидами) или имеющими определенные отклонения в своем здоровье должны заниматься представители соответствующих ведомств, в частности Министерство здравоохранения и Министерство труда и социальной защиты РФ. С изменением трактовки понятия здоровья появилась необходимость осмысленного формирования многих концепций психосоматических нарушений, расширения возможностей санаторно-курортных услуг [2].

Преодоление стереотипных установок, возникающих в сфере туризма при традиционном использовании понятий здоровье и инвалид, позволяет изменить отношение к туризму.

Понятие здоровье, изложенное в уставе Всемирной организации здравоохранения, предусматривает «состояние полного физического, духовного и социального благополучия, а не только отсутствия болезней и физических дефектов». При такой трактовке «инвалид» уже по определению не может быть здоровым и, следовательно, не должен и не может стремиться к здоровому образу жизни, в частности заниматься туризмом. Здоровье человека и инвалидность становятся понятиями взаимоисключающими со всеми вытекающими последствиями отношения к активным физическим действиям, естественным природным факторам, здоровому образу жизни, рациональному питанию, закаливанию и др., находящимся в основе туристских услуг. Движение как важнейший естественно биологический стимулятор организма, который является первейшей потребностью современного человека, исключается из жизни данной категории населения, потому что туристские услуги оказываются для них недоступными.

Следует отметить, что «нарушение» и «болезнь» в медицинской практике и туризме трактуются по-разному. Туристская практика рассматривает нарушения шире и масштабнее, чем расстройства или болезнь. Например, утрата конечности – это нарушение структуры организма, но не болезнь. Сахарный диабет – это нарушение углеводного обмена, образ жизни. И подход к оказанию туристских услуг в таком случае будет разным как отношение к больному или как к туристу с его желаниями путешествовать. Нарушения рассматриваются с точки зрения возможности привлечения лиц с ограничением жизнедеятельности к туризму путем создания адаптивных условий.

Нарушения основных функций организма, приводящие к ограничению жизнедеятельности и составляющие основу инвалидности, позволяют рассматривать туристов с психосоматическими (медико-физиологическими) отклонениями как клиентов с особыми потребностями в туристских услугах.

Турист с особыми потребностями в туристских услугах – это лицо, которое имеет нарушения здоровья с расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами развития, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вследствие этого нуждающийся в особом внимании со стороны работников предприятий туризма и гостеприимства. Введение понятия клиент с особыми потребностями в туристских услугах основывается на анализе ограничений жизнедеятельности, обуславливающего инвалидность.

Выделение туристов с особыми потребностями в структуре инклюзивного туризма нацеливает туристских операторов на необходимость применения адаптивных туристских услуг в каждом отдельном случае в зависимости от вида ограничений жизнедеятельности. Это своего рода эксклюзивный турист в общем потоке туристов [5].

Инвалидность сопровождает жизнь любого общества, и каждое государство формирует социальную и экономическую политику в отношении инвалидов.

Туризм как социальный институт современного общества не может игнорировать проблему инвалидности и не решать вопросы, связанные с интеграцией и реабилитацией многочисленной категории населения в наше время, когда туризм становится жизненной потребностью. В то же время на практике деятельность предприятий туризма и гостеприимства не в полной мере направлена на вовлечение туристов с инвалидностью, тем самым изолируя их от полноценного участия в жизни, наделяя особым статусом, умаляющим человеческое достоинство, в то время как туризм может при желании создать более благоприятные условия для личностного роста этих людей. Это понимание предполагает формирование в обществе норм культурного плюрализма, идей независимой жизни, что будет способствовать повышению возможности сферы туризма [4].

В условиях возрастания числа инвалидов разработка стратегии развития туристской отрасли, направленной на обеспечение действительного равенства возможностей предоставления населению услуг маломобильным группам населения, становится одной из важных задач туристского бизнеса. И возникновение проблем, связанных с затруднением потребления туристских услуг может свидетельствовать о своего рода социальной дискриминации людей с проявлениями ограничений жизнедеятельности.

Лица, участвующие в туризме, имеют разные потребности. Для одних это развлечение и получение максимум «адреналина» от путешествия. У туристов с ограничением жизнедеятельности потребности связаны с желанием реализовать свои права на отдых наравне с другими отдыхающими. Это потребности, на первый взгляд, могут показаться тривиальными, не столь значительными, но это не прихоть инвалида и, более того, в ряде случаев продиктовано жизненной необходимостью.

Туристы с психосоматическими нарушениями в большей степени озабочены, к примеру, будут ли на пути следования туристской группы туалеты с широким проходом дверей, чтобы они смогли проехать на своей коляске или получить необходимую медицинскую помощь. Туристам с нарушением углеводного обмена, не стабильными сахарами (пациенты с сахарным диабетом), во время путешествия необходимо диетическое питание, диализным пациентам с почечной недостаточностью может потребоваться процедура гемодиализа, стомированным пациентам с нарушением выделительной функции кишечника и мочевыделительной системы необходимы специально оборудованные туалеты для смены средств ухода за стомой или памперсов.

Ухудшение показателей функционирования организма в виду невозможности удовлетворить психосоматическую потребность снижает потенциальные способности туриста и создает комплекс причинно-следственных негативных отношений по отношению к туристским услугам.

Психосоматические нарушения и связанные с этим особые потребности – это не атрибут индивида и не всегда его личная проблема, но особая форма препятствий для полноценного участия в туризме. Устранение или компенсация психосоматических ограничений может быть во многом нивелировано, если в туристский продукт будут включены адаптивные компоненты и медико-психологическое обеспечение туристской услуги.

Трудности для туристов с инвалидностью при потреблении туристских услуг часто выражаются не только в физических препятствиях, чувстве психологического ограничения и дискомфорта, переживании утраты своих возможностей, но и грузом того негативного отношения, с которым сталкиваются они в своем ближайшем окружении. Эти ограничения ментального характера окружающих, с которыми они взаимодействуют при потреблении туристской услуги и которым иногда трудно преодолеть нетолерантное отношение к инвалидам [7].

В туристской деятельности в процессе взаимодействия с туристом с особыми потребностями клиент не может рассматриваться только как «объект экономики», но в первую очередь как личность с присущей ей специфическими особенностями характера, поведения, потребностями обусловленными наличием определенных ограничений жизнедеятельности.

Изменить отношение к лицам с различными видами ограничений жизнедеятельности, признать их равноправными участниками туристского бизнеса, возможно, если будет провозглашена приоритетность личности перед индивидуумом в каждом конкретном случае оказания туристской услуг. Осознание непреходящей ценности, уникальности и неповторимости личности в удовлетворении потребностей является основополагающим принципом личностно дея-

тельностного подхода в общении, что предполагает специальные знания психологии инвалидности в частности знаний о типологии личности потребителя туристских услуг [1].

Тип личности оказывает влияние на операциональную и эмоциональную напряженность, способствует определению параметров оптимальности в выборе услуг в сфере туризма. Типологические особенности человека, личностный профиль становятся ключевыми в психологии адаптивного туризма, рассматривающей практическую деятельность опосредованно, через призму индивидуального своеобразия личности. Представляется важным фиксировать типологические факторы с показателями риска психосоматических нарушений, что позволит выявить характерные особенности личности как предиктора возникновения и развития заболевания и при обосновании туристских услуг. Это положение актуализирует необходимость рассмотрения индивидуальной ответственности человека за свое здоровье и возможность его сохранения средствами туризма.

При рассмотрении психологии личности туриста следует принимать во внимание, что проблема личности существует в дихотомическом единстве. С одной стороны, клиент как лицо с особыми потребностями и профессиональный работник, оказывающий услугу, с другой, в их взаимообусловленности и субъект-субъектной взаимозависимости. Турист с особыми потребностями выступает как субъект деятельности, который не всегда может самостоятельно решить проблему выбора и содержания туристской услуги в соответствии со своими возможностями, но с другой стороны есть бакалавр туризма, чьи профессиональные действия направлены на разрешение трудной ситуации клиента.

Изучение типологии личности, структуры личностных взаимодействий при формировании туристского продукта позволяет представить оптимальную модель управления системой охраны и формирования здоровья средствами туризма для категории населения с ограничением жизнедеятельности. Знание типологических закономерностей лиц с особыми потребностями способствует осмыслению самого феномена туризма с признанием его необходимости для данной категории населения.

Одним из негативных факторов, препятствующих реализации туристских услуг лицам с инвалидностью и особыми потребностями, является несовершенство туристской среды, неразвитость социально-ориентированных туристских дестинаций.

«Дестинация» в переводе с английского означает «местонахождение; место назначения». Термин туристская дестинация был введен Лейпером в середине 1980-х гг. Дестинация – это географическая территория, имеющая определенные границы, которая может привлекать и удовлетворять потребности достаточно широкой группы туристов. Ее можно охарактеризовать

как центр со всевозможными удобствами, средствами обслуживания и услугами для обеспечения всевозможных нужд туристов.

Рассматривая туристскую дестинацию применительно к туризму маломобильных групп, необходимо представлять, что она в большей степени заинтересована и включает в себя наиболее важные и решающие элементы туризма: безопасность, доступность и комфортность.

Для развития туризма с привлечением лиц с ограничением жизнедеятельности необходима социально-ориентированная туристская дестинация. Наличие пандусов, плавных съездов с тротуара на пешеходный переход мостовой, для слепых дублирование визуальной и текстовой информации и дублирование звуковой информации для глухих, рельефной звуковой или зрительной информации для слабовидящих, контрастной подкраски ступеней, специальных подъемников для инвалидов с физическими ограничениями, – все это является прописными истинами потребления туристской услуги. Высокие ступеньки, бордюрные камни, турникеты с узкими проходами, отсутствие сурдоперевода и других технических средств снижают доступность и удобство получения туристской услуги и делают непривлекательной данную туристскую дестинацию для лиц с ограничением жизнедеятельности.

В то же время не следует выделять специальные «резервационные» туристские кластеры, где будут выполнены все особые потребности инвалидов. Отделение инвалидов от общего потока туристов – это продолжение их сегрегации в повседневной жизни.

Вовлечение инвалидов в сферу инклюзивного туризма – проблема многофункциональная и может рассматриваться с двух принципиальных позиций. Первая заключается в том, кто оплатит туристскую путевку. Вторая – будут ли обеспечены благоприятные условия потребления туристского продукта инвалидом, у которого имеются те или иные ограничения жизнедеятельности и вследствие этого особые потребности. Важно осознать причины, удерживающие инвалидов от инклюзивного туризма понять, почему лица с особыми потребностями не могут интегрироваться в среду здоровых людей, участвовать в туристских мероприятиях наравне с другими.

Инвалиду могут предоставить туристскую путевку, но воспользоваться ей он не сможет потому, что туристская услуга для него окажется недоступной. Условия потребления туристской услуги должны быть адаптированы к возможностям инвалида.

Для многих инвалидов главный вопрос – не в оплате путевки. Есть состоятельные инвалиды, сопровождающие их родственники, спонсоры, общественные организации, есть богатые иностранные инвалиды. Вопрос в том, как обеспечить равные возможности при потреблении туристской услуги в условиях реальной действительности.

Мы полагаем, что равные возможности при потреблении туристской услуги могут быть созданы, если в структуре инклюзивного туризма будут предусмотрены туристские услуги, адаптивные к потребностям людей с инвалидностью. Нами обосновывается понятие «Адаптивные туристские услуги в структуре инклюзивного туризма» (Адап Тур-инклюзив) который предусматривает создание условий доступности потребления туристского продукта лицами с инвалидностью и особыми потребностями [6].

Адап Тур-инклюзив рассматривается как домен, комплекс взаимоотношений, социально-психологического, медицинского, спортивно-оздоровительного и иного характера, которые включаются в содержание туристской деятельности при оказании туристских услуг лицам с особыми потребностями. Адаптивные туристские услуги способствуют взаимоотношениям, при которых обеспечиваются условия доступности потребления туристского продукта лицами с ограничением жизнедеятельности. Взаимоотношения складываются на основе реализации особых потребностей инвалида и включаются в содержание туристской деятельности.

Лица, предъявляющие особые потребности при проведении туристских мероприятий в виду наличия определенных видов ограничений жизнедеятельности, нуждаются в разработке индивидуальной стратегии, которая преследует своей целью обеспечить оптимальные условия потребления туристской услуги. Становится важным определить и специфическую форму психосоциальной работы на всех уровнях туристской индустрии.

Введение в практику Адап Тур-инклюзив понятия клиент с особыми потребностями в туристских услугах способствует дифференциации и адаптации туристских услуг для продвижения туристского продукта маломобильным группам населения и решению проблемы обеспечения равенства возможностей в различных видах туризма и не только во взаимодействии по устранению механических барьеров для передвижения путешествующих, имеющих проблемы в опорно-двигательном аппарате.

В понятие адаптивные туристские услуги в структуре инклюзивного туризма включается комплекс мероприятий медико-физиологического, социально-психологического характера, которые составляют содержание туристской деятельности, при сопровождении процесса потребления туристских услуг. Субъект-субъектные взаимоотношения при потреблении туристской услуги складываются на основе особых потребностей инвалида, реализация которых обеспечивает равный доступ к туристским мероприятиям.

Содержание работы с лицами, имеющими ограничения жизнедеятельности в условиях Адап Тура, приобретает социальную направленность с решением широкого круга вопросов. Туристская деятельность основывается на методологии, которая преследует своей целью создание действительного равенства возможностей в сфере туризма.

Особенности адаптивного туризма могут быть прослежены при рассмотрении его функций, направленных на улучшение социальной адаптации лиц с ограничением жизнедеятельности, облегчения их интеграции в общественную жизнь. К социокультурным функциям адаптивной туристской деятельности относятся компенсаторно-коррекционная, функция развития социального мышления, функция развития идентичности, функция социальной адаптации и интеграции.

Компенсация и коррекция нарушенных способностей к социальному функционированию происходит под влиянием оздоровительного действия природных факторов, психофизической активности в процессе курортно-рекреационной среды и представленных возможностей адаптивного туризма учитывать специфику коммуникативной, когнитивной и личностной сфер лиц с отклонениями здоровья.

Туристские рекреационные услуги, сопровождающиеся сменой обстановки, контактом с разными людьми, познавательными экскурсиями, участием в образовательных программах, посещением объектов культурно-исторического наследия в городах (музеи, памятники культуры, храмы и др.) расширяют круг общения и развивают социальное мышление лиц с ограничением жизнедеятельности.

Адаптивный туризм обеспечивает условия для идентификации туриста с наличием ограничений жизнедеятельности с окружающим социальным миром, тем самым способствуя приобретению позитивного личного жизненного опыта.

Расширение жизненного пространства, интеграция в культурную среду при помощи адаптивных туристских услуг создают условия для вовлечения лиц с ограничением жизнедеятельности в социальное пространство. Нахождение среди равных по правам и льготам в туристской группе лишает инвалида статуса исключительности. Наблюдение за поведением других убеждает в достаточно высоком уровне своих компенсаторных возможностей и способствует интеграции в обществе. В процессе туристского похода происходит переоценка инвалидом уровня своих возможностей, повышается уровень готовности их преодоления. Повышаются самооценка, формируется более терпимое отношение к своему дефекту. Происходит переход из роли опекаемого объекта в роль активного субъекта деятельности, обусловленной общением и взаимовлиянием людей в условиях доступности туризма для достижения социальной интеграции.

В последние десятилетия определенные успехи в предоставлении инвалидам равных условий туристской среды выявили возможность рассмотреть оптимальную модель управления системой предоставления туристских услуг лицам с ограничением жизнедеятельности. В то

же время решить эту проблему узковедомственно на уровне туристики не представляется возможным. Недостаточность и разрозненность психосоматических (медико-физиологических) и психологических исследований рассмотрения психологии личности туристов с ограничением жизнедеятельности и особыми потребностями с личностно-деятельностной позиции сдерживают развитие этого направления. Необходимо научное обоснование медико-психологического обеспечения потребления туристской услуги и возможностей средств туризма для интеграции лиц с ограничением жизнедеятельности в общество.

Необходимо решить задачи формирования социально-ориентированной туристской дестинации, научного обоснования психосоматических и психологических особенностей туристских услуг, вопросы медико-психологического обеспечения лиц с ограничением жизнедеятельности и подготовка специализированных кадров для специфической отрасли туризма.

Адаптивные туристские услуги в структуре инклюзивного туризма могут рассматриваться как элемент социально-ориентированной модели туристской дестинации, в развитие которой в полной мере может проявиться содружество государства, науки и бизнеса.

Вовлечение инвалидов в сферу туризма повышает потребность в профессионалах сферы обслуживания способных участвовать в создании оптимальных моделей управления системой оказания туристских услуг лицам с особыми потребностями. В процессе подготовки бакалавров туризма необходимо сформировать навыки работы с инвалидами, лицами с ослабленным здоровьем, ограничением жизнедеятельности и соответственно с особыми потребностями в туристских услугах. Необходимы знания психологии инвалидности, изучение закономерностей развития личности у которой имеются ограничения жизнедеятельности, отражающие процессе формирования особых потребностей.

Необходимость подготовки соответствующих кадров обосновывает выделение соответствующих профилей подготовки бакалавров, расширения сотрудничества кафедр туризма с представителями других наук и выдвигает потребность интеграции медицинских, психологических и социологических наук, что позволяет создать оптимальную модель управления системой предоставления туристских услуг лицам с особыми потребностями.

Список литературы

1. Зорина Н.М. Институциональный деловой дискурс. – Москва, 2009.
2. Зорина Н.М. Использование дискурсивных матриц в формировании коммуникативной компетенции студентов // Среднее профессиональное образование. 2010. № 1. С. 30-33.

3. Зорина Н.М. К вопросу о презентации теории дискурса в рамках речеведческих дисциплин // Вестник Ассоциации ВУЗов туризма и сервиса. 2009. № 3. С. 93-98.
4. Зорина Н.М. К вопросу о социолингвистическом подходе к анализу содержания коммуникативной компетенции // Вестник Ассоциации ВУЗов туризма и сервиса. 2013. № 2 (25). С. 33-36.
5. Киреевкова З.А. Учебные навыки как инструмент и средство развития профессиональной компетенции // Вестник Ассоциации ВУЗов туризма и сервиса. 2011. № 3. С. 28-33.
6. Картунов В.В. Культура России в системе экономических ценностей. В сборнике: Фундаментальные проблемы культурологии в 4-х т. – Санкт-Петербург, 2008. С. 348-358.
7. Картунов В.В. Рациональное и иррациональное в эволюции культурно-исторических типов мировоззрения. Диссертация на соискание ученой степени доктора философских наук / Государственный институт искусствознания. – Москва, 1999.
8. Картунов В.В. Человек между реальностью и киберпространством // Современные исследования социальных проблем (электронный научный журнал). 2013. № 1 (21). С. 3.
9. Картунов В.В., Шелекета В.О. К вопросу о философско-культурологическом обосновании гуманитарной экспертизы социально-политических процессов // Сервис plus. 2014. Т. 8. № 4. С. 9-14.
10. Картунов В.В. Бегство от реальности или обратная сторона телекоммуникационных технологий. – Москва, 2003.
11. Краснова О.Н. Развитие гражданских инициатив в политическом процессе (на материалах ФРГ). Автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата политических наук / Московский государственный университет им. М.В. Ломоносова. – Москва, 1998.
12. Новикова Н.Г., Зорина Н.М., Картунов В.В. Использование ситуационных задач в обучении студентов созданию делового дискурса // Образование и общество. 2014. Т. 6. № 89. С. 28-32.
13. Павленок П.Д., Харитоновна Т.В., Кривошеева Т.М., Анисеева О.А., Митюрникова Л.А., Шеменева О.В., Мозговая Т.М., Краснова О.Н., Фодоря А.Ю., Погребова Е.С. Качество жизни населения современной России в контексте социального государства. Отчет о НИР (Федеральное агентство по образованию).
14. Пестерева Н.М., Мазаева Н.П., Баврина Ю.Н., Виноградова М.В., Гори Л.К., Губанова Е.А., Добрякова О.Б., Илюхина Г.И., Киреевкова З.А., Ковалева Н.И., Ларионова А.А., Мухортых Е.С., Мухортых Н.С., Предбанникова О.И., Ривчун Т.Е., Смит Н.Л., Сусллова И.А., Трубкин П.А., Шишкина И.А., Романова В.Н. и др. Моделирование профессиональной тра-

ектории выпускников на основе интеграции классического и бизнес-образования. Отчет о НИР (Федеральное агентство по образованию, 2008).

15. Сигида Е.А., Баклагина Н.Ю., Лукьянова И.Е., Кирееенкова З.А. Инвалидность как предиктор особых потребностей в туристских услугах // Сервис plus. 2015. Т. 9. № 2. С. 64-72.
16. Федеральный закон № 132-ФЗ от 24 ноября 1996 года «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (ред. от 30.07.2010).
17. Kortunov V. Modernization of Russia in the Context of Cultural Experience of the East and West // Middle East Journal of Scientific Research. 2013. Vol. 14. № 1. Pp. 41-46.
18. Kortunov V.V., Platonova N.A. Philosophical and Socio-Cultural Aspects of the Economic Type of Thinking // Middle East Journal of Scientific Research. 2013. Vol. 16. № 2. Pp. 296-303.
19. Krasnova O.N. Problems of social cohesion development // Middle East Journal of Scientific Research. 2014. Vol. 19. № 3. Pp. 421-423.

References

1. Zorina N.M. *Institucional'nyj delovoj diskurs* [The institutional business discourse]. – Moscow, 2009.
2. Zorina N.M. *Ispol'zovanie diskursivnyh matric v formirovanii kommunikativnoj kompetencii studentov* Using discursive matrices in formation of communicative competence of students // Vocational education. 2010. № 1. Pp. 30-33.
3. Zorina N. *K voprosu o prezentacii teorii diskursa v ramkah rechevedcheskih disciplin* [On the question of the presentation of the theory of discourse within the disciplines rechevedcheskih] // Bulletin of the Association of Universities of tourism and service. 2009. № 3. Pp. 93-98.
4. Zorina N.M. *K voprosu o sociolingvisticheskom podhode k analizu sodержaniya kommunikativnoj kompetencii* [On the question of sociolinguistic approach to the analysis of the content of communicative competence] // Bulletin of the Association of Universities of tourism and service. 2013. № 2 (25). Pp. 33-36.
5. Kireenokova Z.A. *Uchebnye navyki kak instrument i sredstvo razvitija professional'noj kompetencii* [Study Skills as a tool and means of development of professional competence] // Bulletin of the Association of Universities of tourism and service. 2011. № 3. Pp. 28-33.
6. V. Kortunov *Kul'tura Rossii v sisteme jekonomicheskikh cennostej*. [Culture of Russia in the system of economic values]. In: Fundamental problems of cultural studies in 4 vol. – St. Petersburg, 2008. Pp. 348-358.

7. Kortunov V. *Racional'novozze i irracional'noe v jevoljucii kul'turno-istoricheskikh tipov mir-renija*. [Rational and irrational in the evolution of cultural and historical types of philosophy]. The thesis for the degree of Doctor of Philosophy / State Institute of Art. – Moscow, 1999.
8. Kortunov V. *Chelovek mezhdru real'nost'ju i kiberprostranstvom Chelovek mezhdru real'nost'ju i kiberprostranstvom* [Man between reality and cyberspace] // Modern studies of social problems (electronic scientific journal). 2013. № 1 (21). P. 3.
9. Kortunov V.V., Sheleketo V.O. *K voprosu o filofsko-kul'turologicheskom obosnovanii gumani-tarnoj jekspertizy social'no-politicheskikh processov* [On the question of philosophical-cultural justification of humanitarian examination of socio-political processes] // Service plus. 2014. Vol. 8. № 4. Pp. 9-14.
10. Kortunov V.V. *Begstvo ot real'nosti ili oborotnaja storona telekommunikacionnyh tehnologij*. [from reality or the reverse side of telecommunication technologies]. – Moscow, 2003.
11. Krasnova O.N. *Razvitie grazhdanskih iniciativ v politicheskom processe* Development of civil initiatives in the political process (on the material of Germany). Abstract of dissertation for the degree of candidate of Political Science / Moscow State University. M.V. Lomonosov. – Moscow, 1998.
12. Novikova N.G., Zorina N.M., Kortunov V.V. *Ispol'zovanie situacionnyh zadach v obuchenii stu-dentov sozdaniju delovogo diskursa* [Using the case studies in teaching students the creation of business discourse] // Education and Society. Vol. 2014. 6. № 89. Pp. 28-32.
13. Pavlenok P.D., Kharitonov T.V., Krivosheeva T.M., Anikeeva O.A., Mityurnikova L.A., Sheme-neva O.V., Mozgovaya T.M., Krasnova O.N., Fodor A.U., Pogrebova E.S. *Kachestvo zhizni nase-lenija sovremennoj Rossii v kontekste social'nogo gosudarstva* [The quality of life of the popu-lation of modern Russia in the context of the social state]. Research report (Federal Agency for Education).
14. Pestereva N.M., Mazaeva N.P., Bavrina U.N., Vinogradov M., Gori L.K., Gubanov E.A., Dob-ryakova O.B., Ilyukhin G.I., Kireenkova Z.A., Kovalev N.I., Larionov A.A., Mukhortov E.S., Mukhortov N.S., Predbannikova O.I., Rivchun T.E., Smith N.L., Suslov A., Trubkin P.A., Shish-kin I.A., Romanov V.N. et al. *Modelirovanie professional'noj traektorii vypusknikov na osnove integracii klassicheskogo i biznes-obrazovanija* [Simulation of the career path of graduates based on the integration of classical and business – education).
15. Sigida E.A., Baklagina N.Y., Lukyanova I.E., Kireenkova Z.A. *Invalidnost' kak prediktor osobyh potrebnostej v turistskih uslugah* Disability as a predictor of the special needs of tourist services in the // Service plus. Vol. 2015. 9. № 2. Pp. 64-72.

16. Federal Law № 132-FZ of November 24, 1996 «About bases of tourist activity in the Russian Federation» (ed. By 30.07.2010).
17. Kortunov V. Modernization of Russia in the Context of Cultural Experience of the East and West // Middle East Journal of Scientific Research. 2013. Vol. 14. № 1. Pp. 41-46.
18. Kortunov V.V., Platonova N.A. / Philosophical and Socio-Cultural Aspects of the Economic Type of Thinking // Middle East Journal of Scientific Research. 2013. Vol. 16. № 2. Pp. 296-303.
19. Krasnova O.N. Federal'nyj zakon № 132-FZ Problems of social cohesion development // Middle East Journal of Scientific Research. 2014. Vol. 19. № 3. Pp. 421-423.

ДАнные ОБ АВТОРАХ

Новикова Наталия Геннадьевна, доктор экономической наук, профессор, проректор

Российский государственный университет туризма и сервиса

ул. Главная, д. 99, пос. Черкизово, г. Москва, 141221, Российская Федерация

novikovang@yandex.ru

Кортунов Вадим Вадимович, доктор философских наук, заведующий кафедрой философии и социально-гуманитарных знаний

Российский государственный университет туризма и сервиса

ул. Главная, д. 99, пос. Черкизово, г. Москва, 141221, Российская Федерация

kortunov@bk.ru

Краснова Ольга Николаевна, кандидат политических наук, доцент кафедры философии и социально-гуманитарных знаний

Российский государственный университет туризма и сервиса

ул. Главная, д. 99, пос. Черкизово, г. Москва, 141221, Российская Федерация

Зорина Наталья Михайловна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры социальной медицины и социальной работ

Российский государственный университет туризма и сервиса

ул. Главная, д. 99, пос. Черкизово, г. Москва, 141221, Российская Федерация

Киреевкова Зоя Александровна, старший преподаватель кафедры философии и социально-гуманитарных знаний

Российский государственный университет туризма и сервиса

ул. Главная, д. 99, пос. Черкизово, г. Москва, 141221, Российская Федерация

DATA ABOUT THE AUTHORS

Natalia Novikova Gennadevna, Doctor of Economics, Professor, Vice Rector

Russian State University of Tourism and Service

99, Glavnaya st., Cherkizovo, Moscow, 141221, Russian Federation

novikovang@yandex.ru

Kortunov Vadim Vadimovich, Doctor of Philosophy, head of the department of philosophy and social sciences and the humanities

Russian State University of Tourism and Service

99, Glavnaya st., Cherkizovo, Moscow, 141221, Russian Federation

kortunov@bk.ru

Krasnova Olga Nikolaevna, doctor of political science, assistant professor of philosophy and social sciences and the humanities

Russian State University of Tourism and Service

99, Glavnaya st., Cherkizovo, Moscow, 141221, Russian Federation

Zorina Natalia Mikhaylovna, PhD, associate professor of social medicine and social work

Russian State University of Tourism and Service

99, Glavnaya st., Cherkizovo, Moscow, 141221, Russian Federation

Kireenkova Zoya Aleksandrovna, senior lecturer in philosophy and social sciences and the humanities

Russian State University of Tourism and Service

99, Glavnaya st., Cherkizovo, Moscow, 141221, Russian Federation