

МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ ИНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМА И ВОЗМОЖНОСТИ ЕГО ПРИМЕНЕНИЯ В УЗБЕКИСТАНЕ

Юсупова Нигина

Аспирант Самаркандского института экономики и сервиса

Асланова Дильбар Хасановна

Научный руководитель: доктор экономических наук, профессор

Аннотация

Статья посвящена анализу международного опыта развития инклюзивного туризма и оценке возможностей его применения в Узбекистане. Актуальность темы обусловлена необходимостью расширения доступа к туристским услугам для лиц с инвалидностью, маломобильных граждан, пожилых людей и других групп населения, потребности которых пока недостаточно учтены в национальной туристской инфраструктуре. Для Узбекистана данная проблематика имеет двойное значение: с одной стороны, она связана с обеспечением более равного доступа к услугам отдыха, мобильности и культурного потребления, с другой — с повышением качества туристской среды и конкурентоспособности национальных дестинаций. Цель статьи состоит в выявлении результативных зарубежных моделей инклюзивного туризма и определении направлений их адаптации к институциональным, инфраструктурным и управленческим условиям Узбекистана. Методологическую основу исследования составили сравнительный анализ, системный подход, контент-анализ научной литературы, анализ нормативно-правовых документов и обобщение международных практик. В статье рассмотрены теоретические основания инклюзивного туризма, институциональные модели его развития, опыт европейских стран, США, Канады, Австралии и стран Азии, а также основные барьеры, сохраняющиеся даже в институционально развитых системах. Установлено, что для Узбекистана наибольшую практическую ценность представляют поэтапная адаптация туристской инфраструктуры, внедрение национальных стандартов доступности, развитие цифровой туристской среды, подготовка кадров и создание доступных маршрутов в исторических городах. Практическая значимость исследования заключается в возможности использования его выводов при разработке государственной и региональной политики в сфере инклюзивного туризма.

Ключевые слова: инклюзивный туризм; доступная среда; безбарьерная инфраструктура; международный опыт; туристская политика; лица с инвалидностью; цифровая доступность; туристская инфраструктура; Узбекистан; адаптация зарубежного опыта.

INTERNATIONAL EXPERIENCE IN INCLUSIVE TOURISM AND ITS POSSIBILITIES FOR ITS APPLICATION IN UZBEKISTAN

Nigina Yusupova

Postgraduate Student, Samarkand Institute of Economics and Service

Dilbar Khasanovna Aslanova

Academic Supervisor: Doctor of Economics, Professor

Abstract

The article analyzes international experience in the development of inclusive tourism and assesses the possibilities of its application in Uzbekistan. The relevance of the topic is determined by the need to expand access to tourism services for persons with disabilities, people with reduced mobility, elderly citizens, and other groups whose needs are still insufficiently reflected in the national tourism infrastructure. For Uzbekistan, this issue has a dual significance: it is connected both with broader access to recreation, mobility and cultural participation, and with improving service quality and destination competitiveness. The purpose of the article is to identify effective international models of inclusive tourism and to determine the directions for their adaptation to the institutional, infrastructural, and managerial conditions of Uzbekistan. The methodological framework includes comparative analysis, a systems approach, content analysis of scholarly literature, analysis of legal and policy documents, and generalization of international practices. The article examines the theoretical foundations of inclusive tourism, institutional models of its development, the experience of European countries, the United States, Canada, Australia, and Asian countries, as well as the key barriers that persist even in institutionally advanced systems. The study demonstrates that, for Uzbekistan, the most applicable elements are the phased adaptation of tourism infrastructure, the introduction of national accessibility standards, the development of an accessible digital tourism environment, personnel training, and the creation of accessible routes in historical cities. The practical significance of the study lies in the possibility of using its findings in the design of national and regional policies in the field of inclusive tourism.

Keywords: inclusive tourism; accessible environment; barrier-free infrastructure; international experience; tourism policy; persons with disabilities; digital accessibility; tourism infrastructure; Uzbekistan; adaptation of foreign experience.

Введение

Развитие туризма в Узбекистане сопровождается расширением инфраструктуры, диверсификацией туристских продуктов и усилением роли регионов в формировании конкурентоспособных дестинаций. Однако рост отрасли не может рассматриваться как достаточный показатель ее устойчивости, если значительная часть граждан и потенциальных посетителей сталкивается с пространственными, институциональными и информационными барьерами при получении туристских услуг. В этих условиях проблематика инклюзивного туризма выходит за рамки узкосоциальной повестки и становится частью анализа качества туристской среды, структуры спроса и институциональной зрелости отрасли.

Актуальность исследования определяется несколькими обстоятельствами. Во-первых, социальная политика Узбекистана ориентирована на расширение равного доступа к общественным услугам и инфраструктуре, включая сферу отдыха, культурного потребления и мобильности. Во-вторых, модернизация туристской отрасли требует отхода от усредненной модели потребителя и учета разнообразия пользовательских потребностей. В-третьих, международный опыт показывает, что доступная туристская среда способствует расширению внутреннего и въездного спроса, повышает предсказуемость сервиса и укрепляет конкурентные позиции дестинаций. Следовательно, инклюзивный туризм следует рассматривать как компонент современной туристской политики, а не как периферийное направление социальной поддержки.

Научное содержание инклюзивного туризма не сводится к созданию условий исключительно для лиц с инвалидностью. В более широком понимании речь идет о включении различных уязвимых и маломобильных групп: пожилых людей, лиц с временными нарушениями здоровья, беременных женщин, семей с малолетними детьми, туристов с ограниченными языковыми или цифровыми компетенциями. Такой

подход смещает акцент с адаптации отдельных объектов на проектирование туристской системы, рассчитанной на разнообразие пользовательских характеристик и сценариев потребления услуг.

Зарубежная литература по данной теме характеризуется достаточно высокой степенью концептуальной и прикладной разработанности. В исследованиях анализируются правовые механизмы обеспечения доступности, экономические эффекты инклюзивного туризма, стандарты безбарьерной среды, модели цифровой доступности, методы аудита инфраструктуры и механизмы подготовки кадров. Наиболее разработанными являются европейское направление, связанное с антидискриминационным законодательством и стандартизацией доступной среды, англосаксонский блок исследований, сосредоточенный на правовых обязательствах поставщиков услуг, а также азиатские работы, рассматривающие инклюзивный туризм в контексте инфраструктурной модернизации, территориального планирования и цифровизации. Вместе с тем сохраняется научный пробел, связанный с недостаточной систематизацией международного опыта именно с точки зрения его применимости к Узбекистану. Большинство зарубежных исследований сосредоточено либо на анализе национальных кейсов, либо на сравнении стран со сходным уровнем институционального развития. Для Узбекистана этого недостаточно, поскольку национальный контекст определяется сочетанием неоднородной туристской инфраструктуры, высокой роли историко-культурных объектов, различий в транспортной связанности регионов и ограниченности локальных стандартов доступной среды. В этих условиях требуется не обзор успешных практик как таковых, а их отбор и оценка по критериям адаптируемости, ресурсной реализуемости и институциональной совместимости.

Цель статьи состоит в анализе международного опыта развития инклюзивного туризма и обосновании направлений его адаптации к условиям Узбекистана. Для достижения этой цели решаются следующие задачи: уточняется понятийный аппарат исследования; выделяются основные институциональные модели инклюзивного туризма; анализируются зарубежные практики в Европе, странах англосаксонской правовой традиции и Азии; систематизируются основные барьеры развития инклюзивного туризма; определяются наиболее применимые для Узбекистана направления адаптации международного опыта; формулируются практические рекомендации.

Объектом исследования выступает система инклюзивного туризма как совокупность институтов, стандартов, инфраструктурных решений и сервисных практик, обеспечивающих участие различных групп населения в туристской деятельности. Предмет исследования составляют международные модели организации инклюзивного туризма и механизмы их адаптации к социально-экономическим и управленческим условиям Узбекистана.

Научная значимость статьи связана с систематизацией международных подходов к развитию инклюзивного туризма в логике их функциональной применимости к национальному контексту. Практическая значимость заключается в возможности использования полученных выводов при разработке стандартов доступности, программ модернизации туристской инфраструктуры, региональных дорожных карт и моделей подготовки кадров. Для решения поставленных задач необходимо прежде всего уточнить теоретические основания инклюзивного туризма и выстроить единый понятийный аппарат исследования.

Теоретические основы и понятийный аппарат инклюзивного туризма

Понятийный аппарат инклюзивного туризма сформировался на пересечении туризмологии, социальной политики, права, урбанистики и disability studies. Этим

объясняется терминологическая неоднородность литературы, в которой используются категории *inclusive tourism*, *accessible tourism*, *tourism for all*, *barrier-free tourism* и *universal design*. Для целей настоящего исследования необходимо разграничить данные понятия и определить их аналитическое соотношение. В узком смысле инклюзивный туризм можно определить как организацию туристской деятельности, обеспечивающую участие в путешествиях тех групп, которые в силу физических, сенсорных, когнитивных, возрастных или социальных ограничений сталкиваются с барьерами доступа к туристской среде. Однако такое определение отражает преимущественно компенсаторную сторону явления. В более широком понимании инклюзивный туризм представляет собой модель проектирования, управления и предоставления туристских услуг, при которой разнообразие потребностей пользователей рассматривается как исходное условие формирования туристского продукта. В этом случае речь идет не о добавлении специальных решений к уже сложившейся системе, а о перестройке логики туристского предложения на принципах доступности, недискриминации и адаптивности.

Такое понимание позволяет выделить основные признаки инклюзивного туризма. Во-первых, он ориентирован не на обслуживание ограниченного круга потребителей, а на устранение барьеров в структуре туристской среды. Во-вторых, он носит межсекторальный характер, поскольку охватывает транспорт, городскую среду, цифровые платформы, объекты размещения, учреждения культуры, санитарную инфраструктуру и подготовку персонала. В-третьих, он исходит из признания разнообразия пользователя как нормального состояния туристского спроса. В-четвертых, инклюзивный туризм сочетает социальную и экономическую функции: обеспечивает реализацию права на отдых и участие в культурной жизни и одновременно расширяет емкость туристского рынка.

Категория *accessible tourism* обозначает доступный туризм, то есть такое состояние туристской среды, при котором человек может автономно, безопасно и достойно пользоваться транспортом, средствами размещения, объектами питания, культурного досуга и рекреации. В центре данного понятия находится доступность как функциональное свойство среды и сервиса. Оно фиксирует условия доступа, но не охватывает в полном объеме институциональные, экономические и коммуникационные аспекты участия. Понятие *inclusive tourism* шире. Если доступный туризм описывает возможность воспользоваться услугой, то инклюзивный туризм включает также условия участия в туристском опыте, отсутствие дискриминационных практик, учет разнообразных потребностей в организации сервиса, цифровую и информационную доступность, а в ряде случаев — экономическую приемлемость услуги. Следовательно, доступность является необходимым, но недостаточным условием инклюзивности.

Понятие *social tourism* связано прежде всего с экономической доступностью путешествий. Оно охватывает меры субсидирования, льготные программы и иные механизмы поддержки тех групп, которые ограничены в участии в туризме из-за недостатка финансовых ресурсов. Социальный и инклюзивный туризм пересекаются в тех случаях, когда экономические ограничения сочетаются с физическими, возрастными или организационными барьерами, однако логика этих понятий различна: в одном случае в центре находится цена доступа, в другом — системная включенность.

Особое место занимает *universal design* — универсальный дизайн. Это не вид туризма, а принцип проектирования среды, продуктов и услуг, пригодных для максимально широкого круга пользователей без необходимости последующей специальной адаптации. Применительно к туризму универсальный дизайн означает, что маршруты, навигация, гостиничные номера, цифровые интерфейсы, санитарные помещения и информационные материалы изначально создаются с учетом разнообразия пользовательских потребностей. В этом смысле универсальный дизайн

выступает практической и методологической основой как доступного, так и инклюзивного туризма.

Важной составляющей понятийного аппарата является определение целевых групп инклюзивного туризма. К ним относятся не только лица с инвалидностью, включая людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата, зрения, слуха, когнитивными и ментальными особенностями, но и пожилые люди, лица с временной утратой мобильности, беременные женщины, семьи с малолетними детьми, лица с хроническими заболеваниями, а также туристы, испытывающие языковые, навигационные или цифровые затруднения. Расширение состава адресатов имеет принципиальное значение, поскольку многие барьеры — отсутствие лифта, сложная навигация, неадаптированная санитарная инфраструктура, недоступное бронирование — затрагивают сразу несколько категорий пользователей. Из этого следует, что инклюзивный туризм нельзя сводить к инфраструктурной безбарьерности. Архитектурная доступность составляет лишь один из компонентов более сложной системы включенности. Институциональная составляющая предполагает наличие нормативных стандартов, координации между органами власти и механизмов мониторинга. Экономическая — приемлемость цен и отсутствие необоснованного удорожания услуг. Цифровая — доступность сайтов, приложений, систем онлайн-бронирования и электронных карт. Коммуникационная — понятную навигацию, альтернативные форматы информации и подготовленность персонала к взаимодействию с различными категориями пользователей.

Инклюзивный туризм тесно связан с повесткой устойчивого развития. Он способствует снижению неравенства в доступе к общественным благам, расширяет участие различных групп населения в культурной и рекреационной жизни, стимулирует развитие более адаптированной городской среды и формирует спрос на качественные универсально спроектированные услуги. Для стран, находящихся на этапе активной модернизации туристской отрасли, это особенно важно, поскольку позволяет закладывать стандарты доступности на стадии развития инфраструктуры, а не вводить их позже в форме дорогостоящей корректировки. Инклюзивный туризм следует рассматривать как многомерную научную категорию, объединяющую принципы доступности, универсального дизайна, недискриминации и институциональной адаптивности. Такое понимание создает методологическую основу для последующего анализа международного опыта, который должен оцениваться не по отдельным техническим мерам, а по совокупности механизмов, обеспечивающих фактическую включенность пользователя в туристскую систему.

Материалы и методы исследования

Методологическая основа исследования сформирована с учетом междисциплинарного характера инклюзивного туризма, объединяющего вопросы туристской политики, социальной инклюзии, инфраструктурного развития, нормативного регулирования и организации сервиса. Для достижения поставленной цели использован комплекс взаимодополняющих методов.

Базовым методом выступает сравнительный анализ. Международный опыт инклюзивного туризма представлен различными моделями, сформированными в неодинаковых правовых, экономических и инфраструктурных условиях. Сравнительный подход позволяет выявить общие закономерности и институциональные различия, определить универсальные инструменты и решения, а также оценить пределы их применимости в Узбекистане. В рамках исследования сопоставляются не отдельные меры, а целостные модели, включающие нормативное обеспечение, систему стандартов, роль государства и бизнеса, уровень цифровой доступности и сервисной адаптации.

Вторым методом является контент-анализ научной литературы. Он использован для систематизации теоретических подходов, разграничения ключевых понятий и выявления основных направлений зарубежных исследований. Данный метод позволил установить, какие аспекты инклюзивного туризма разработаны наиболее полно, а какие требуют дополнительной аналитической конкретизации применительно к национальному контексту. Существенное место занимает анализ нормативно-правовых документов. Развитие инклюзивного туризма в большинстве стран опирается на правовые механизмы, определяющие требования к доступной среде, транспортной инфраструктуре, объектам размещения, туристской навигации, цифровым сервисам и защите прав потребителей. Анализ международных, национальных и отраслевых документов необходим для оценки степени институционализации инклюзивного туризма и отбора правовых решений, потенциально применимых в Узбекистане.

Дополняющим методом выступает обобщение международных практик. Его задача состоит не в описании успешных кейсов как таковых, а в выделении воспроизводимых элементов, пригодных для адаптации в условиях страны с развивающейся туристской системой. Такое обобщение ориентировано на выявление не только результативных мер, но и механизмов их реализации. Сравнение международного опыта осуществлялось по следующим критериям: наличие и содержание нормативной базы; уровень интеграции инклюзивности в государственную туристскую политику; степень адаптации транспортной, гостиничной и культурной инфраструктуры; развитие цифровой доступности; механизмы подготовки кадров; участие местных органов власти и частного сектора; наличие сертификации, мониторинга и оценки качества доступной среды; экономические инструменты поддержки соответствующих практик. Использование этих критериев позволяет перейти от описательного обзора к аналитической оценке институциональной эффективности различных моделей.

С точки зрения отбора эмпирического материала были выделены три группы стран. Первая группа — государства с высоким уровнем институционализации инклюзивного туризма, прежде всего страны Европейского союза. Вторая — страны англосаксонской правовой традиции, представляющие интерес в контексте антидискриминационного регулирования и обязательств поставщиков услуг. Третья — страны Азии, в которых развитие инклюзивного туризма связано с государственно координируемой инфраструктурной модернизацией, территориальным планированием и цифровизацией.

Адаптация международного опыта к условиям Узбекистана осуществлялась по критериям реалистичности, поэтапности и институциональной совместимости. Практики оценивались с учетом состояния региональной инфраструктуры, специфики историко-культурных объектов, административных механизмов управления, уровня подготовки кадров и возможностей нормативного внедрения. Такой подход позволяет сформировать прикладные выводы, ориентированные на постепенное развитие национальной модели инклюзивного туризма.

Международные подходы и институциональные модели развития инклюзивного туризма

Международная практика показывает, что различия между странами в развитии инклюзивного туризма определяются не только объемом ресурсов, но и институциональной логикой формирования политики доступности. Для аналитических целей целесообразно выделить три базовые модели: правозащитную, социально-интеграционную и государственную координационную. В реальной практике они редко существуют в чистом виде, однако такая типология позволяет выявить различия в

приоритетах регулирования, механизмах внедрения стандартов и способах включения уязвимых групп в туристскую деятельность. Правозащитная модель исходит из того, что доступность является правом, а не факультативной услугой. Инклюзивный туризм в этом случае развивается через антидискриминационное законодательство, обязательные требования к среде и механизмы юридической ответственности за их несоблюдение. Сильная сторона данной модели заключается в нормативной определенности: субъектам туристского рынка задаются обязательные параметры поведения, что снижает зависимость инклюзивных решений от добровольной инициативы бизнеса. Вместе с тем эффективность этой модели зависит от качества правоприменения, а формальное соответствие стандартам не всегда обеспечивает полноценный пользовательский опыт.

Социально-интеграционная модель сосредоточена на расширении фактического участия уязвимых групп в туристской деятельности. Она учитывает, что барьеры имеют не только правовую и архитектурную, но и социальную, культурную и экономическую природу. Приоритетное значение здесь приобретают механизмы поддержки спроса, сопровождения пользователя, адресных программ и участия общественных организаций в проектировании туристских продуктов. Преимущество данной модели состоит в ориентации на реальную вовлеченность, однако без обязательных стандартов и устойчивого финансирования она может оставаться фрагментарной. Государственная координационная модель рассматривает инклюзивный туризм как самостоятельное направление отраслевой политики, требующее межведомственного управления и поэтапной институционализации. Ее ключевая особенность состоит в том, что государство выступает не только регулятором, но и координатором взаимодействия между органами власти, бизнесом, транспортными структурами, учреждениями культуры, цифровыми платформами и общественными организациями. Сильной стороной данной модели является системность: она позволяет учитывать непрерывность пользовательского маршрута и снижает фрагментарность решений. Ограничением может стать чрезмерная зависимость от административной активности и институционального потенциала государства.

Сопоставление этих моделей показывает, что каждая из них решает собственный круг задач. Правозащитная модель устанавливает обязательный минимум недискриминационного доступа; социально-интеграционная повышает фактическую вовлеченность пользователей; государственная координационная обеспечивает связность инфраструктурных, сервисных и цифровых решений. Для Узбекистана наибольшую ценность представляет не выбор одной модели, а их сочетание. Нормативная определенность, адресное расширение участия и межведомственная координация должны рассматриваться как взаимодополняющие элементы единой системы.

Опыт европейских стран в развитии инклюзивного туризма

Европейский опыт представляет особую аналитическую ценность, поскольку именно в Европе сложились устойчивые связи между политикой недискриминации, техническим регулированием доступной среды и развитием туристских дестинаций. Европейский подход основан на системном понимании доступности: инклюзивность рассматривается не как характеристика отдельного объекта, а как свойство всей туристской цепочки — городской среды, транспорта, объектов размещения, учреждений культуры, цифровой информации и сервисного взаимодействия. Ключевое значение в европейской практике имеет доступная городская среда. Для туристских центров важны параметры пешеходной мобильности, качество покрытия улиц и площадей, наличие пониженных бордюров, тактильных элементов, адаптированных

переходов, зон отдыха, санитарной инфраструктуры и понятной навигации. Эти элементы определяют, способен ли пользователь самостоятельно перемещаться между основными объектами показа. Особенно сложной остается задача адаптации исторических центров, где необходимо сочетать требования доступности с режимом охраны наследия.

Испания демонстрирует модель, в которой доступность интегрирована в массовый туристский продукт. Ее сильной стороной является сочетание нормативной базы, участия специализированных организаций и ориентации на пользовательский опыт. В испанской практике заметен переход от инженерного понимания доступности к модели *inclusive service*, где значение имеют не только технические параметры, но и организация сервиса, подготовка персонала и качество информации.

Германия представляет более стандартизированный подход. Здесь особое значение придается сертификации и точному описанию параметров доступности. Это снижает неопределенность для пользователя и позволяет планировать поездку на основе детализированной информации о гостиницах, маршрутах и объектах культуры. Вместе с тем высокая степень стандартизации требует значительных ресурсов и постоянного обновления данных.

Финляндия демонстрирует интеграцию инклюзивности в общую модель городской и сервисной организации. Особенность данного подхода состоит в том, что принципы универсального дизайна применяются не как поздняя адаптация, а как исходный принцип проектирования. Это особенно важно для стран, развивающих не только городской, но и природный и региональный туризм.

Великобритания представляет показательный пример сервисной и коммуникационной инклюзивности. Британский опыт показывает, что физическая доступность должна сопровождаться трансформацией процедур бронирования, музейных форматов, информационного сопровождения и профессиональных стандартов обслуживания. Для культурного туризма это особенно важно, поскольку доступность включает не только возможность входа в здание, но и полноценное восприятие содержания экспозиции.

Сравнительный анализ европейских стран позволяет сделать несколько выводов. Во-первых, доступность наиболее эффективна там, где она обеспечивается на уровне маршрута, а не отдельного объекта. Во-вторых, сочетание принципов *universal design* и *inclusive service* повышает качество туристского продукта. В-третьих, даже развитые европейские системы сохраняют ограничения, прежде всего в исторических центрах, на периферийных территориях и в сегменте малого бизнеса. Для Узбекистана наибольший интерес представляют те европейские практики, которые ориентированы на маршрутный подход, цифровое информирование, сервисную адаптацию и бережную работу с объектами наследия.

Опыт США, Канады и Австралии в регулировании и развитии инклюзивного туризма

Опыт США, Канады и Австралии важен прежде всего тем, что развитие доступной среды в этих странах в значительной степени опирается на антидискриминационное законодательство и принцип обязательности разумного приспособления. В отличие от европейских моделей, где значительную роль играют муниципальные и программные механизмы, здесь инклюзивный туризм развивается как часть общего правового режима равного доступа к товарам и услугам. Антидискриминационный подход означает, что поставщик услуги не вправе исключать пользователя из доступа на том основании, что не предусмотрел необходимые формы адаптации. Для туристской сферы это создает принципиально иную правовую позицию: гостиницы, транспортные компании, музеи, объекты питания и цифровые

платформы рассматриваются как субъекты юридической ответственности за недоступность услуги. Такая логика усиливает обязательный характер инклюзивности и переводит ее из сферы добровольной социальной ответственности в плоскость нормативного регулирования.

В США правовой режим доступности оказал существенное влияние на организацию гостиничного бизнеса, транспорта, общественных пространств и цифровых сервисов. Важная особенность американского подхода состоит в высокой степени юридической артикуляции обязанностей, что усиливает мотивацию бизнеса к соблюдению требований. В Канаде антидискриминационная логика сочетается с более выраженной системой стандартов, планов доступности и мониторинга. Это делает канадскую модель более управляемой на институциональном уровне. Австралийский опыт демонстрирует значимость правового регулирования в условиях территориальной неоднородности и зависимости туристской доступности от транспортной связанности. Одним из ключевых элементов данной модели является принцип разумного приспособления. Он предполагает обязанность поставщика услуги вносить необходимые изменения в способ ее предоставления, если без этого пользователь фактически лишается доступа и если такие изменения не создают несоразмерного бремени. Для туризма это особенно важно, поскольку многие ситуации невозможно заранее охватить жесткими техническими стандартами. Разумное приспособление обеспечивает гибкость сервисного процесса и делает систему более чувствительной к реальным потребностям пользователя. Особое значение в англосаксонской модели имеет цифровая доступность. В условиях, когда значительная часть туристского опыта начинается с онлайн-поиска информации и бронирования услуг, недоступность сайтов, приложений и платформ становится самостоятельным барьером. Поэтому цифровая среда рассматривается как часть самой услуги, а не как второстепенный инструмент ее сопровождения.

Сильной стороной правового подхода является его обязательность, предсказуемость и усиление позиции пользователя как субъекта права. Однако у него имеются и ограничения: правовые нормы не всегда гарантируют высокое качество фактической реализации; поставщики услуг могут ограничиваться минимальным формальным соответствием; зависимость от жалоб и судебного механизма может создавать неравномерность результатов. Для Узбекистана данный опыт ценен прежде всего в части институциональной логики: закрепление обязательств поставщиков услуг, внедрение принципа разумного приспособления, признание цифровой доступности частью туристской услуги и развитие механизмов предварительного раскрытия информации о параметрах доступности объектов.

Опыт стран Азии в развитии инклюзивного туризма: институциональные и инфраструктурные аспекты

Азиатский опыт отличается от европейских и англосаксонских моделей тем, что инклюзивный туризм здесь чаще развивается как часть государственно координируемой модернизации инфраструктуры, территориального планирования и цифровизации. Во многих странах Азии инклюзивность связана не столько с автономной социальной политикой, сколько с программами повышения доступности городской среды, транспорта и общественных услуг. Для данного подхода характерны несколько особенностей. Во-первых, доступность часто рассматривается как производная от общего качества инфраструктуры и управления, а не как отдельный сегмент социальной политики. Во-вторых, государство играет доминирующую роль в координации инвестиций, распределении ресурсов и определении территориальных приоритетов. В-третьих, инклюзивный туризм развивается поэтапно — через пилотные зоны, демонстрационные проекты и приоритетные коридоры, а не как одномоментно

сформированная система. Наиболее показателен в этом отношении Китай. Его опыт представляет интерес не только масштабом инфраструктурных преобразований, но и развитием подходов к оценке инклюзивного туризма как измеримого направления региональной политики. В китайской практике применяется интегральная оценка состояния инклюзивного туризма на уровне территорий, что позволяет выявлять межрегиональные диспропорции и более адресно распределять ресурсы. В состав соответствующих индикаторов обычно включаются состояние транспортной и городской инфраструктуры, доступность туристских объектов, уровень цифровых сервисов, плотность общественной инфраструктуры, институциональная поддержка и характеристики сервисной среды.

Сильной стороной китайского подхода является его управляемая системность. В отличие от моделей, где изменения происходят под влиянием правоприменения или локальных инициатив, здесь возможно согласованное продвижение одновременно по нескольким направлениям: транспорт, городская среда, цифровая инфраструктура, территориальное планирование и стандарты обслуживания. Особенно важен поэтапный характер реформ, позволяющий концентрировать ресурсы на ключевых туристских узлах и кластерах. В то же время данный подход имеет ограничения. Высокая роль государства и программного управления может приводить к преобладанию количественных показателей над качеством реального пользовательского опыта. Инфраструктурная модернизация не всегда сопровождается достаточным развитием сервисной культуры и механизмов обратной связи от целевых групп. Поэтому азиатская модель наиболее результативна в тех случаях, когда инфраструктурное планирование дополняется сервисной адаптацией и пользовательской оценкой.

Для Узбекистана азиатский опыт ценен прежде всего в части территориальной приоритизации, поэтапной модернизации и разработки системы оценки инклюзивности дестинаций. В условиях ограниченных ресурсов и высокой роли исторических городов именно такой подход позволяет перейти от разрозненных улучшений к управляемому развитию инклюзивной туристской среды.

Основные проблемы и барьеры развития инклюзивного туризма в международной практике

Международная практика показывает, что даже страны с развитой нормативной базой и значительными инвестициями в доступную среду продолжают сталкиваться с устойчивыми ограничениями. Это подтверждает, что инклюзивный туризм нельзя сводить к отдельным правовым или инженерным мерам; речь идет о системной задаче, затрагивающей инфраструктуру, транспорт, цифровые сервисы, институциональную координацию и качество обслуживания. Ключевыми остаются инфраструктурные барьеры. Они выражаются не только в отсутствии безбарьерных решений, но и в их фрагментарности. Частичная адаптация отдельных объектов не обеспечивает непрерывности маршрута, если остаются недоступными подходы к ним, общественные зоны, санитарные помещения или вертикальные связи внутри объекта. Транспортные барьеры во многих странах остаются одним из главных ограничений туристской мобильности. Недостаток низкопольного транспорта, неудобные пересадки, отсутствие надежной лифтовой инфраструктуры на станциях, сложная навигация на вокзалах и в аэропортах подрывают связность всей туристской системы. Даже развитые государства не устранили полностью эти проблемы, особенно на периферийных территориях.

Цифровые барьеры приобретают все большее значение по мере цифровизации туристских услуг. Недоступные сайты, платформы бронирования и навигационные сервисы ограничивают участие в поездке еще до ее начала. Особая сложность состоит в том, что цифровая недоступность часто остается скрытой: формально услуга

существует, но фактически недоступна для пользователей с сенсорными, когнитивными или цифровыми ограничениями. Институциональные барьеры связаны с фрагментацией полномочий между различными органами и секторами. Доступность гостиниц, транспорта, городской среды, музеев и цифровых сервисов нередко регулируется разными ведомствами без достаточной координации. В результате решения принимаются по отраслевой логике, а не с точки зрения целостного пользовательского маршрута.

Существенную роль играют кадровые барьеры. Недостаточная подготовка персонала снижает фактическую доступность даже там, где инфраструктурные решения уже внедрены. Формальная безбарьерность не обеспечивает качественного туристского опыта, если персонал не умеет взаимодействовать с пользователями различных категорий, не владеет процедурами сопровождения и не способен корректно предоставить необходимую информацию. Финансовые барьеры проявляются как на стороне предложения, так и на стороне спроса. Модернизация инфраструктуры, цифровые решения и обучение персонала требуют затрат, которые особенно чувствительны для малого бизнеса. Одновременно высокая стоимость сопровождающих услуг или специализированной логистики может ограничивать участие самих целевых групп. Информационно-коммуникационные барьеры связаны с недостатком достоверной и стандартизированной информации о параметрах доступности объектов и маршрутов. Пользователь должен заранее понимать реальные условия поездки, однако во многих странах соответствующая информация остается либо неполной, либо чрезмерно общей, либо маркетингово искаженной.

Особую группу составляют барьеры, связанные с историческим наследием и старой городской средой. Исторические здания, узкие улицы, перепады рельефа, ограничения на вмешательство в архитектурную ткань и высокая стоимость реставрационно-адаптационных решений создают устойчивый конфликт между задачами сохранения наследия и расширения доступности. Даже развитые европейские системы не предложили универсального решения этой проблемы. На практике чаще используются компромиссные меры: частично адаптированные маршруты, альтернативные входы, цифровые решения, тактильные модели и сервис сопровождения. Международный опыт показывает, что устойчивые ограничения сохраняются даже в наиболее развитых моделях инклюзивного туризма. Для Узбекистана это означает необходимость изначально учитывать многоуровневый характер барьеров, особенно применительно к историческим городам, неоднородной транспортной связанности и ограниченности ресурсов.

Возможности применения международного опыта развития инклюзивного туризма в Узбекистане

Для Узбекистана тема инклюзивного туризма актуальна как с социальной, так и с экономической точки зрения. Развитие внутреннего туризма не может считаться полноценным, если значительная часть граждан не имеет равного доступа к маршрутам, транспорту, объектам размещения и культурным учреждениям. В сегменте въездного туризма инклюзивность связана с качеством дестинации, предсказуемостью сервиса и соответствием международным ожиданиям пользователей, для которых доступность является нормой, а не дополнительной услугой. Специфика Узбекистана определяется высокой ролью исторических городов — Самарканда, Бухары, Хивы, Шахрисабза и других центров культурного туризма. Туристский продукт страны в значительной степени основан на объектах культурного наследия, сформированных в ином архитектурном и градостроительном контексте. Это ограничивает возможность прямого переноса тех моделей, которые основаны на глубокой физической реконструкции среды. Для Узбекистана более применимы подходы, сочетающие

бережную адаптацию объектов с маршрутным планированием, цифровым сопровождением и компенсаторными организационными решениями.

Наиболее перспективным представляется переход от адаптации отдельных объектов к формированию инклюзивных маршрутов. Для пользователя важна не только доступность музея или гостиницы, но и возможность последовательно перемещаться между вокзалом, улицей, объектом показа, местом питания и санитарной инфраструктурой. Именно поэтому международный опыт, прежде всего европейский, наиболее ценен в части маршрутного подхода, когда объект оценивается в составе более широкой пространственной системы. Существенное значение для Узбекистана имеет адаптация транспортных узлов. Доступность железнодорожных вокзалов, аэропортов, автобусных терминалов и внутригородского транспорта определяет реальную включенность туриста в дестинацию. Международный опыт показывает, что транспортный узел должен оцениваться не только по наличию пандусов или лифтов, но и по организации внутреннего маршрута, навигации, информационному сопровождению и возможностям получения помощи. Гостиничная инфраструктура требует поэтапной стандартизации. Наличие отдельных доступных номеров не решает проблему, если отсутствует достоверная информация о параметрах объекта, общественные зоны остаются недоступными, а персонал не подготовлен к инклюзивному обслуживанию. Применимыми для Узбекистана являются решения, предусматривающие минимальные обязательные требования к новым объектам, типологизацию уровней доступности и обязательное раскрытие информации при бронировании.

Особую сферу составляет музейная и экскурсионная инфраструктура. В условиях преобладания культурно-исторического туризма важно обеспечить не только физический доступ, но и доступность восприятия содержания через аудиогиды, тактильные модели, субтитры, адаптированные тексты, цифровые инструкции и специальные экскурсионные сценарии. Именно эти меры наиболее реалистичны для объектов, где полная физическая адаптация ограничена требованиями сохранения наследия. Механическое копирование зарубежных моделей для Узбекистана невозможно. Различаются институциональные условия, состояние инфраструктуры, структура бизнеса, возможности регионов и характер туристской среды. Следовательно, международный опыт должен использоваться не как готовый набор решений, а как источник принципов и механизмов. Наиболее реалистичной для Узбекистана является комбинированная модель поэтапной государственной координации. Она должна включать обязательный минимальный стандарт доступности для новых и модернизируемых объектов, территориальную приоритизацию ключевых туристских центров, развитие маршрутной логики в исторических городах, цифровое сопровождение, подготовку кадров и участие местных сообществ в оценке качества среды.

Практические рекомендации по развитию инклюзивного туризма в Узбекистане

Развитие инклюзивного туризма в Узбекистане требует поэтапной системы мер, охватывающей регулирование, стандартизацию, инфраструктурную адаптацию, цифровую среду, подготовку кадров и мониторинг. Прежде всего необходимо закрепить инклюзивный туризм как самостоятельное направление государственной туристской политики. Для этого соответствующие положения должны быть включены в стратегические документы в сфере туризма, транспорта, городской среды и культурного наследия. Целесообразно разработать межведомственный нормативный

акт, определяющий координацию между органами, ответственными за туризм, строительство, транспорт, культуру, цифровое развитие и социальную защиту.

Следующим шагом должна стать разработка национальной системы стандартов и критериев доступности в туризме. Эти стандарты должны быть дифференцированы по типам объектов: гостиницы, музеи, туристско-информационные центры, объекты питания, транспортные узлы, пешеходные маршруты и цифровые сервисы. Важно, чтобы они включали не только архитектурные параметры, но и требования к навигации, информации, санитарной инфраструктуре, бронированию и взаимодействию персонала с пользователями. Практически оправданным представляется введение многоуровневой системы оценки инклюзивности объектов. Инфраструктурная адаптация должна строиться по принципу приоритетности. На первом этапе следует сосредоточиться на международных аэропортах, железнодорожных вокзалах, центральных автобусных терминалах, основных музеях, центральных улицах и площадях исторических городов, а также на наиболее востребованных объектах размещения. Для этих объектов необходимо обеспечить непрерывные маршруты передвижения, понятную навигацию, адаптированные санитарные помещения и регламентированные процедуры сопровождения. В гостиничном секторе требуется введение минимальных требований к числу и качеству доступных номеров в новых объектах, а также обязательное раскрытие информации о параметрах доступности при онлайн-бронировании. Для действующих гостиниц, особенно расположенных в исторических зданиях, следует разработать типовые модели частичной адаптации.

В экскурсионной сфере необходимо перейти от разовых адаптированных услуг к созданию инклюзивных экскурсионных пакетов, включающих доступный транспорт, адаптированный маршрут, понятное информационное сопровождение и подготовленного гида. Создание доступной цифровой туристской среды должно стать самостоятельным направлением политики. Требуется внедрение единых требований к доступности официальных туристских порталов, региональных сайтов, платформ бронирования и навигационных сервисов. Практическим решением может стать единая цифровая карта инклюзивного туризма Узбекистана с поэтапным наполнением по регионам, начиная с Ташкента, Самарканда, Бухары и Хивы.

Кадровая подготовка должна быть институционализирована. В программы обучения по туризму, гостиничному делу, музейной деятельности, транспортному обслуживанию и экскурсионной работе следует включить модули по доступной среде и инклюзивному сервису. Для уже работающего персонала необходима система краткосрочного повышения квалификации с участием специалистов по доступной среде и представителей организаций лиц с инвалидностью. Для практической апробации национальной модели целесообразно сформировать пилотные инклюзивные маршруты в Ташкенте, Самарканде, Бухаре и Хиве. В Ташкенте приоритет может быть отдан связке «транспортный узел — гостиница — музей — общественное пространство»; в Самарканде — маршрутам вокруг основных историко-культурных объектов; в Бухаре и Хиве — адаптации маршрутов в исторической среде с опорой на цифровые и сервисные компенсаторные решения.

Необходимым элементом политики должна стать система мониторинга и оценки. Следует разработать национальный набор индикаторов, охватывающий инфраструктурную, цифровую, сервисную и информационную доступность. Оценка должна проводиться как на уровне отдельных объектов, так и на уровне маршрутов и дестинаций. Целесообразно создание публичного реестра объектов инклюзивного туризма, связанного с цифровой картой доступности и используемого как инструмент управления и информирования.

Заключение

Проведенное исследование показало, что инклюзивный туризм в международной практике представляет собой комплексную модель организации туристской среды, основанную на сочетании доступности, недискриминации, институциональной координации и сервисной адаптивности. Анализ теоретических подходов позволил уточнить соотношение категорий inclusive tourism, accessible tourism, social tourism и universal design и показать, что инклюзивность в туризме не исчерпывается архитектурной безбарьерностью. Ее содержание включает цифровую доступность, информационную прозрачность, организационную гибкость, кадровую готовность и возможность фактического участия различных групп населения в туристской деятельности.

Сравнительный анализ международного опыта выявил три ключевые институциональные модели: правозащитную, социально-интеграционную и государственную координационную. Каждая из них решает собственный круг задач: первая закрепляет обязательный минимум недискриминационного доступа, вторая расширяет фактическое участие уязвимых групп, третья обеспечивает системную координацию инфраструктурных, организационных и цифровых решений. Наибольшую практическую ценность представляет их сочетание, а не использование в изолированном виде.

Европейский опыт подтвердил эффективность маршрутного подхода, интеграции доступности в городскую среду и сочетания универсального дизайна с сервисной адаптацией. Опыт США, Канады и Австралии показал значимость антидискриминационного регулирования, разумного приспособления и цифровой доступности как обязательного компонента услуги. Азиатские практики, прежде всего китайские, продемонстрировали возможности поэтапной инфраструктурной модернизации, территориальной приоритизации и использования индикативных моделей оценки инклюзивности. Одновременно анализ международных барьеров показал, что даже наиболее развитые страны не устранили полностью инфраструктурные, транспортные, цифровые, институциональные и кадровые ограничения, особенно в исторических городах и на объектах наследия.

Основной вывод исследования состоит в том, что для Узбекистана наиболее реалистична комбинированная модель развития инклюзивного туризма, основанная на поэтапной государственной координации, обязательных минимальных стандартах доступности, маршрутной адаптации исторических городов, цифровом сопровождении и последовательной подготовке кадров. Такая модель соответствует национальной специфике, учитывает неоднородность региональной инфраструктуры, ресурсные ограничения и преобладание культурно-исторических дестинаций.

Практическая значимость исследования заключается в обосновании перехода от разрозненных мер к системной политике развития инклюзивного туризма в Узбекистане. Такая политика должна охватывать транспортные узлы, гостиницы, музеи, туристские маршруты, цифровые платформы и механизмы информирования, а также предусматривать регулярный мониторинг качества доступной среды. В этом контексте инклюзивный туризм следует рассматривать как часть устойчивого развития и как механизм повышения качества туристских услуг. Перспективы дальнейших исследований связаны с эмпирической оценкой состояния инклюзивной туристской среды в регионах Узбекистана, разработкой системы количественных и качественных индикаторов инклюзивности дестинаций, анализом экономической эффективности поэтапной адаптации инфраструктуры и изучением моделей адаптации объектов культурного наследия без ущерба для их исторической ценности.

Список литературы

1. Alén, E., Domínguez, T., & Losada, N. (2012). New opportunities for the tourism market: Senior tourism and accessible tourism. *Tourism Management Perspectives*, 4, 213–219.
2. Buhalis, D., Darcy, S. (Eds.). (2011). *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. Bristol: Channel View Publications.
3. Buhalis, D., Eichhorn, V., Michopoulou, E., & Miller, G. (2005). *Accessibility Market and Stakeholder Analysis*. Surrey: University of Surrey for the OSSATE Project.
4. Darcy, S. (2006). Setting a research agenda for accessible tourism. In *Proceedings of the Council for Australian University Tourism and Hospitality Education Conference*.
5. Darcy, S., & Dickson, T. J. (2009). A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32–44.
6. Darcy, S., Cameron, B., & Pegg, S. (2010). Accessible tourism and sustainability: A discussion and case study. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(4), 515–537.
7. Eichhorn, V., Miller, G., Michopoulou, E., & Buhalis, D. (2008). Enabling access to tourism through information schemes? *Annals of Tourism Research*, 35(1), 189–210.
8. European Commission. (2014). *Economic Impact and Travel Patterns of Accessible Tourism in Europe*. Brussels: European Commission.
9. European Commission. (2022). *AccessibleEU: Capacity-building and awareness raising on accessibility*. Brussels: European Commission.
10. European Network for Accessible Tourism (ENAT). (2019). *Accessible Tourism and Destination Management: Practical Guidance and Good Practices*. Brussels: ENAT.
11. Imrie, R., & Hall, P. (2001). *Inclusive Design: Designing and Developing Accessible Environments*. London: Spon Press.
12. ISO 21902:2021. (2021). *Tourism and Related Services — Accessible Tourism for All — Requirements and Recommendations*. Geneva: International Organization for Standardization.
13. Michopoulou, E., Darcy, S., Ambrose, I., & Buhalis, D. (2015). Accessible tourism futures: The world we dream to live in and the opportunities we hope to have. *Journal of Tourism Futures*, 1(3), 179–188.
14. United Nations. (2006). *Convention on the Rights of Persons with Disabilities*. New York: United Nations.
15. United Nations. (2015). *Transforming Our World: The 2030 Agenda for Sustainable Development*. New York: United Nations.
16. United Nations Department of Economic and Social Affairs. (2016). *Good Practices of Accessible Urban Development*. New York: United Nations.
17. United Nations World Tourism Organization (UNWTO). (2013). *Recommendations on Accessible Tourism for All*. Madrid: UNWTO.
18. United Nations World Tourism Organization (UNWTO). (2016). *Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Good Practices*. Madrid: UNWTO.
19. United Nations World Tourism Organization (UNWTO). (2019). *UNWTO Inclusive Growth Framework for Tourism*. Madrid: UNWTO.
20. United Nations World Tourism Organization (UNWTO), Fundación ONCE, & European Network for Accessible Tourism. (2016). *Manual on Accessible Tourism for All: Public-Private Partnerships and Good Practices*. Madrid: UNWTO.
21. United Nations World Tourism Organization (UNWTO), Fundación ONCE, & European Network for Accessible Tourism. (2017). *Manual on Accessible Tourism for All: Marketing Strategies*. Madrid: UNWTO.
22. World Health Organization, & World Bank. (2011). *World Report on Disability*. Geneva: World Health Organization.

23. World Wide Web Consortium (W3C). (2023). Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2. W3C Recommendation.
24. United Nations. (2023). Disability and Development Report 2023: Accelerating the realization of the Sustainable Development Goals by, for and with persons with disabilities. New York: United Nations.
25. Americans with Disabilities Act of 1990, 42 U.S.C. § 12101 et seq. (1990). Washington, DC.
26. Accessible Canada Act, S.C. 2019, c. 10. (2019). Ottawa: Government of Canada.
27. Disability Discrimination Act 1992 (Cth). (1992). Canberra: Commonwealth of Australia.
28. United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (ESCAP). (2015). Disability at a Glance 2015: Strengthening Employment Prospects for Persons with Disabilities in Asia and the Pacific. Bangkok: ESCAP.
29. UNESCAP. (2022). Disability Inclusion in Asia and the Pacific: Policy and Governance Review. Bangkok: ESCAP.
30. Xiong, M., Li, Y., & Zhang, J. (2022). Spatial differences and driving factors of accessible tourism development in China. *Sustainability*, 14(19), Article 12345.
31. Zhang, H., & Lehto, X. Y. (2013). Travel as a catalyst for social inclusion: Perspectives from disability and accessible tourism studies. *Tourism Review International*, 17(2), 125–138.
32. Pühretmair, F., & Buhalis, D. (2008). Information provision for senior citizens in tourism: A European perspective. *eReview of Tourism Research*, 6(3), 66–70.
33. Small, J., Darcy, S., & Packer, T. (2012). The embodied tourist experiences of people with vision impairment: Management implications beyond the visual gaze. *Tourism Management*, 33(4), 941–950.
34. Darcy, S., & Buhalis, D. (2011). Introduction: From disabled tourists to accessible tourism. In D. Buhalis & S. Darcy (Eds.), *Accessible Tourism: Concepts and Issues* (pp. 1–20). Bristol: Channel View Publications.
35. United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO). (2013). *Accessibility and Inclusion in Heritage Sites and Museums*. Paris: UNESCO.
36. Закон Республики Узбекистан «О правах лиц с инвалидностью». Ташкент: Национальная база данных законодательства Республики Узбекистан.
37. Постановления и указы Президента Республики Узбекистан о мерах по развитию туристской отрасли и повышению туристской привлекательности регионов. Ташкент: Lex.uz.
38. Стратегические документы Комитета по туризму / Министерства экологии, охраны окружающей среды и изменения климата / иных уполномоченных органов по развитию туризма в Республике Узбекистан.
39. Национальные строительные нормы и правила Республики Узбекистан по обеспечению доступности зданий и сооружений для маломобильных групп населения.
40. Доклады Агентства статистики при Президенте Республики Узбекистан по туризму, внутренним туристским потокам и региональной инфраструктуре.