

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА И ТУРИЗМА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ  
Учреждение образования «Белорусский государственный университет  
физической культуры»

На правах рукописи

.....

ВОЛЧЁК ЛЮМИЛА АНАТОЛЬЕВНА

**«Оптимальные пути повышения качества обслуживания туристов  
с ограниченными возможностями»**

Магистерская диссертация

По специальности 1 – 89 – 81 – 03

«Инновационный менеджмент в сфере гостеприимства»

Научный руководитель:  
Филиппович И.В.,  
кандидат пед. наук, доцент

Минск 2012

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ	6
ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЛЮДЬМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ	10
1.1 Туризм и его значение для людей с ограниченными физическими возможностями	10
1.2 Характеристики качества туристических услуг	16
1.2 Особенности организации и осуществления туризма для людей с ограничениями передвижения (инвалидов-колясочников)	21
1.3 Зарубежный и отечественный опыт организации туризма для людей с ограничениями передвижения (инвалидов-колясочников)	27
ГЛАВА 2. ОРГАНИЗАЦИЯ БЕЗБАРЬЕРНОГО ТУРИЗМА ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ОГРАНИЧЕНИЯМИ ПЕРЕДВИЖЕНИЯ (ИНВАЛИДОВ- КОЛЯСОЧНИКОВ)	33
2.1 Требования к туристическому продукту, предназначенному для людей с ограниченными возможностями и качеству их обслуживания	33
2.2 Отношение работников туристических предприятий к организации туризма для лиц с ограниченными возможностями	40
2.3 Особенности приёма туристов с ограниченными возможностями передвижения (инвалидов-колясочников) в Беларуси	49
2.4 Маршрут безбарьерного туризма в г. Минске для людей с ограничениями передвижения (инвалидов-колясочников)	50
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	59
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК .....	61
ПРИЛОЖЕНИЕ А	65

## ВВЕДЕНИЕ

Инвалидность представляет собой социальный феномен, избежать которого не может ни одно общество, и каждое государство сообразно уровню своего развития, приоритетам и возможностям формирует социальную и экономическую политику в отношении инвалидов. По сведениям официальной статистики в Беларуси насчитывается 5,2% инвалидов от общего количества населения, или 510948 человек (однако сюда не включены люди с умственными ограничениями). В то же время председатель Белорусского общества инвалидов Владимир Потапенко утверждает, что статистика не указывает количества проживающих в стране инвалидов-колясочников, а также не предоставляет точные данные о том, сколько инвалидов трудоустроено. Несмотря на существующие макроэкономические и финансово-бюджетные ограничения, с которыми сталкивается переходная экономика, очевидно, что при таких масштабах и процессах игнорировать проблему инвалидности белорусское государство позволить себе не может.

Чтобы вести активный образ жизни, человеку с ограничениями, например, пользующемуся креслом-коляской, необходимо тщательно, шаг за шагом обдумывать и выстраивать жизненную технологию каждого дня, иногда вплоть до минут. Много простых вещей существует в человеческой деятельности, о которых мы не думаем, которых не замечаем. Мы делаем их автоматически. Человек с проблемами здоровья, в данном примере колясочник, отличается от большинства людей именно тем, что «автопилот» не работает, для него любая ступенька становится непреодолимым препятствием, в то время как другому человеку даже в голову не приходит воспринимать ее как проблему.

Развитие социального туризма, который становится приоритетным в туристской индустрии, разработка туристских программ с учетом доступности для людей со специальными нуждами – все это создает равные возможности для осуществления права на отдых, для приобщения к культурным ценностям. Декларация и Конвенция о правах инвалидов, принятые Организацией Объединенных Наций, рекомендуют государствам в сотрудничестве с общественными организациями обеспечивать равные возможности людям с ограничениями для реализации их прав [1; 2].

В Декларации о правах инвалидов, ратифицированной в том числе и нашим государством, указывается на то, что выражение «инвалид» означает любое лицо, которое не может самостоятельно обеспечить полностью или

частично потребности нормальной личной и/или социальной жизни в силу недостатка, будь то врожденного или нет, его или ее физических или умственных способностей [3]. Инвалиды должны пользоваться всеми правами и эти права должны быть признаны за всеми инвалидами, без каких бы то ни было исключений.

Инвалиды имеют неотъемлемое право на уважение их человеческого достоинства. Инвалиды, каковы бы ни были происхождение, характер и серьезность их увечий или недостатков, имеют те же основные права, что и их сограждане того же возраста, что в первую очередь означает право на удовлетворительную жизнь, которая была бы как можно более нормальной и полнокровной. Кроме того, инвалиды имеют те же гражданские и политические права, что и другие лица, а также имеют право на меры, предназначенные для того, чтобы дать им возможность приобрести как можно большую самостоятельность.

Важным пунктом данной Декларации можно считать следующий: «Инвалиды имеют право на то, чтобы их особые нужды принимались во внимание на всех стадиях экономического и социального планирования». Это положение как раз и указывает на необходимость особых условий при реализации туристической деятельности, как и любой другой.

В Конвенции о правах инвалидов, принятой резолюцией Генеральной Ассамблеи от 13 декабря 2006 года указывается: «инвалидность – это эволюционирующее понятие, которое является результатом взаимодействия, которое происходит между имеющими нарушения здоровья людьми и отношенческими и средовыми барьерами и которое мешает их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими. К инвалидам относятся лица с устойчивыми физическими, психическими, интеллектуальными или сенсорными нарушениями, которые при взаимодействии с различными барьерами могут мешать их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими [1; 2].

В данной Конвенции мы встречаемся с некоторыми понятиями, раскрывающими особенности организации предметной и социальной среды для людей с ограниченными возможностями передвижения. К ним относятся:

**«разумное приспособление»** означает внесение, когда это нужно в конкретном случае, необходимых и подходящих модификаций и коррективов, не становящихся несоразмерным или неоправданным бременем, в целях обеспечения реализации или осуществления инвалидами наравне с другими всех прав человека и основных свобод;

**«универсальный дизайн»** означает дизайн предметов, обстановок, программ и услуг, призванный сделать их в максимально возможной степени

пригодными к пользованию для всех людей без необходимости адаптации или специального дизайна. «Универсальный дизайн» не исключает ассистивные устройства для конкретных групп инвалидов, где это необходимо [2].

При игнорировании учета данных особенностей среды, проявляется такое явление как **«дискриминация по признаку инвалидности»**, что означает любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью или результатом которого является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех прав человека и основных свобод в любой области человеческой жизни. Она включает все формы дискриминации, в том числе отказ в разумном приспособлении.

Туризм становится стилем жизни современного человека, в том числе и людей с ограниченными функциями. Вместе с этим возрастает значение туризма как средства реабилитации. Реабилитационный потенциал индивидуален и зависит от психосоциальных установок, физического ресурса, а также от мотивационно-устойчивых установок. Потребность человека в освоении ценностей культуры стимулируется чувством удовольствия, успехами в повышении жизненной активности, умением управлять своим физическим и эмоциональным состоянием. Туризм имеет огромный потенциал положительного воздействия не только на человека, но и на общество в целом. Безусловно, развивая нормативно-правовую базу туристской индустрии и стимулируя туристскую деятельность, можно в полной мере реализовать этот потенциал во благо человека.

Функциональные ограничения, которые мешают человеку ходить, слышать, говорить, не являются причиной его недееспособности; истинную причину составляют барьеры окружающей среды и общества.

Безбарьерная среда в туризме – среда, доступная для туристов-инвалидов, где созданы условия, способствующие осуществлению качественной туристической деятельности [4]. По мнению теоретиков туристической деятельности существует, как минимум, две причины развивать в городе безбарьерный туризм. Первая – социальная, гуманитарная: общество обязано заботиться об инвалидах, это показатель его цивилизованности. Вторая причина – экономическая. На долю путешествующих с ограниченными физическими возможностями приходится около 7% мировых турпотоков и около 11% всех туристических поездок по Европе. То есть это большой сегмент рынка, которым нельзя пренебрегать [5]. Безбарьерный туризм – это особый вид туризма, гарантирующий комфортное и беспрепятственное осуществление туристической деятельности людям с особенностями психофизического развития, в данном случае – инвалидам-колясочникам.

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

**Актуальность данной проблемы** велика, так как число лиц с ограниченными возможностями с каждым годом возрастает. Потенциально, лица с проблемами функционального и психического развития могут появиться в любой семье и в любых социальных условиях, в любой этнической группе и в любой точке мира. Инвалидность, по сути, является синонимом нищеты и безнадежности. Но так быть не должно. Ведь многие из инвалидов при соответствующем образовании и реальной помощи могли бы стать полноценными членами общества, не зависеть от системы социальной защиты, что, в конечном счете, свидетельствовало бы о высоком гражданско-правовом статусе общества. В уставе ООН сказано, что каждый человек имеет право на удовлетворение разносторонних социальных потребностей в познании, общении и творчестве. Современное состояние нашего общества требует гуманизации всех сторон его жизни. В связи с этим особое место должно быть уделено инвалидам, имеющим трудности передвижения (инвалидам-колясочникам) при реализации своего законного права на отдых и рекреацию средствами туризма.

**Связь работы с крупными научными программами и темами.** Магистерская диссертация выполнялась на кафедре социально-гуманитарных дисциплин в туризме и гостеприимстве Института туризма Учреждения образования «Белорусский государственный университет физической культуры». Исследование выполнено в соответствии с Законом Республики Беларусь «О туризме» (2007), «Национальной программой развития туризма в Республике Беларусь на 2011 – 2015 годы» (2011).

**Цель данной работы** – проанализировать имеющиеся условия туристической деятельности для людей с ограниченными возможностями передвижения (инвалидов-колясочников) и разработать рекомендации по повышению качества их туристического обслуживания.

В связи с этим необходимо решить следующие **задачи**:

1) проанализировать имеющиеся предпосылки и условия туристической деятельности для людей с ограниченными возможностями передвижения (инвалидов-колясочников) в различных странах и Республике Беларусь в частности;

2) описать требования и особенности туристического обслуживания людей с ограниченными возможностями передвижения (инвалидов-колясочников): туристических объектов и маршрутов, необходимых для

осуществления туристической деятельности лицами с ограниченными возможностями передвижения, обслуживания персонала туристических предприятий;

3) рассмотреть возможные пути совершенствования качества туристического обслуживания лиц с ограниченными возможностями передвижения (инвалидов-колясочников) и разработать рекомендации по устройству туристической безбарьерной среды для данной категории граждан в городе Минске.

**Объект исследования** – туристическое обслуживание.

**Предметом** исследования является качество туристического обслуживания людей с ограниченными возможностями передвижения (инвалидами-колясочниками) посредством безбарьерной среды.

**Гипотеза** – качество туристического обслуживания людей с ограниченными возможностями передвижения будет отвечать требованиям безбарьерной среды, если: 1) туристические объекты, включенные в него обладают разумным приспособлением и универсальным дизайном, сопутствующим беспрепятственному передвижению, отдыху и рекреации инвалидов-колясочников; 2) маршрут учитывает трудности передвижения инвалидов-колясочников; 3) в ходе туристической деятельности будет реализовано толерантное, принимающее отношение со стороны сотрудников туристических предприятий и обслуживающего персонала туристических объектов.

**Методология и методы проведенного исследования.** В качестве методологической основы исследования были использованы: научно-теоретические положения о видах туризма (А.В. Квартальнов, Зорин и др.); об общих закономерностях осуществления деятельности людей с ограниченными возможностями, в том числе с ограничениями передвижения (О.О. Низовцева, М.Э. Целина, А.А. Кузьмин и др.); об общих закономерностях организации безбарьерной среды в туризме (Э. Боуэн, М.М. Айшервуд и др.). В исследовании были использованы следующие **методы**: теоретический (анализ специальной литературы по проблеме исследования); эмпирический (анкетирование, анализ эмпирических данных).

**Положения, выносимые на защиту**

1. Предпосылками и условиями повышения качества туристического обслуживания людей с ограниченными возможностями передвижения (инвалидов-колясочников) являются следующие: 1) наличие нормативно-правовой базы, являющейся руководством для организации безбарьерной туристической среды; 2) государственная программа развития туризма в

Республике Беларусь на 2011 – 2015 годы; 3) спрос на туристическом ранке страны.

2. Качество туристического обслуживания лиц с ограниченными возможностями передвижения, должно отвечать следующим критериям: 1) разумное приспособление и универсальный дизайн туристических объектов, соответствующий требованиям безбарьерной среды; 2) грамотное составление туристических маршрутов, учитывающих трудности передвижения инвалидов-колясочников; 3) толерантное, принимающее отношение со стороны обслуживающего персонала туристических предприятий.

3. Предполагаемыми путями повышения качества туристического обслуживания лиц с ограниченными возможностями передвижения в городе Минске являются: 1) разработка экскурсионно-познавательных маршрутов для инвалидов-колясочников по городу Минску на основе безбарьерной среды; 2) формирование у персонала туристических предприятий соответствующего толерантного, принимающего отношения в обслуживании лиц с ограниченными возможностями передвижения.

#### **Личный вклад соискателя**

В процессе работы проанализированы имеющиеся условия повышения качества туристического обслуживания людей с ограниченными возможностями передвижения (инвалидов-колясочников) в различных странах и Республике Беларусь в частности; оценено состояние минских туристических объектов для принятия лиц с ограниченными возможностями; рассмотрены возможные пути совершенствования и улучшения объектов для принятия лиц с ограниченными возможностями; разработаны рекомендации по устройству безбарьерной среды в туризме.

Выделены критерии повышения качества туристического обслуживания людей с ограниченными возможностями передвижения (инвалидов-колясочников): 1) разумное приспособление и универсальный дизайн туристических объектов, соответствующие требованиям безбарьерной среды; 2) грамотное составление туристических маршрутов, учитывающих трудности передвижения инвалидов-колясочников; 3) толерантное, принимающее отношение со стороны обслуживающего персонала туристических предприятий.

Элементы научной новизны: рекомендации по совершенствованию объектов для принятия лиц с ограниченными возможностями передвижения (инвалидов-колясочников) и подготовке кадров для работы с данной категорией потребителей туристических услуг.

Область возможного практического применения: данные, приведенные в магистерской диссертации и практические рекомендации могут быть использованы для дальнейшей адаптации туристических объектов г. Минска к требованиям безбарьерной туристической среды.

**Апробация результатов исследования.** Результаты исследования докладывались на студенческих международных и республиканских научных конференциях: «Проблемы и перспективы современного туризма» (Тула, 2011); «Теоретические и организационно-практические аспекты в туризме и гостеприимстве» (Минск, 2011).

**Опубликованность результатов.** Основные положения дипломной работы представлены в 2 публикациях, общее количество страниц опубликованных материалов – семь.

Разработанный на основе результатов исследования городской экскурсионно-познавательный маршрут может использоваться в деятельности туристических предприятий Минска, ориентированных на предоставление туристических услуг для людей с ограниченными возможностями передвижения.

**Структура и объем магистерской диссертации.** Работа состоит из введения, двух глав, заключения, библиографического списка и приложения. Полный объем диссертации составляет 66 страниц. Основной текст диссертации изложен на 61 странице, включает 13 рисунков. Библиографический список составляет 53 наименования (4 страницы). Одно приложение занимает 2 страницы.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Декларация о правах инвалидов, принятая резолюцией 3447 Генеральной Ассамблеи от 9 декабря 1975 года [Электронный ресурс] / Режим доступа : <http://www.un.org/ru/documents/ods.asp?m=A/RES> – Дата доступа : 18.09.2011.

2. Конвенция о правах инвалидов, принятая резолюцией 61/106 Генеральной Ассамблеи от 13 декабря 2006 года [Электронный ресурс] / <http://www.un.org/ru/documents/ods.asp?m=A/RES/61/106> – Дата доступа: 20.10.2011.

3. Низовцева, О.О., Целина, М.Э., Кузьмин, А.А. Туризм в системе реабилитации и социальной интеграции пожилых и людей с ограниченными возможностями / О.О.Низовцева [и др.]. – М.: Авантис, 2004. – 112 с.

4. Проектирование среды жизнедеятельности с учетом потребности инвалидов и маломобильных групп населения / Сборник материалов конференции // Среда жизнедеятельности людей с ограниченными возможностями. – Саратов: СГУ, 2002. – 41с.

5. Данилович, Е.В. Европе туризм для инвалидов — развитый конкурентный бизнес / Елена Данилович. [Электронный ресурс] / Очень ограниченные возможности – Режим доступа: [http://www.mn.ru/newspaper\\_economics/20110829/304400023.html](http://www.mn.ru/newspaper_economics/20110829/304400023.html). Дата доступа: 18.09.2011.

6. Башкирова, М.М. Физическая активность и спорт среди инвалидов: реальность и перспективы / М.М. Башкирова // Спорт для всех. – 1999. – № 1 – 2. – 34с.

7. Александрова, А.Ю. Экономика и территориальная организация международного туризма / А.Ю. Александрова. – М.: Просвещение, 2003. – 342 с.

8. Башкирова, М.М. Спорт для инвалидов и олимпийское движение / М.М. Башкирова // Новое мышление и олимпийское движение: материалы всесоюзного науч. симп. / ГЦОЛИФК. – М., – 1990. – С. 203 – 208.

9. Кеурдсбасс, А. Свобода прикасания / Алекс Кеурдсбасс // Вестник благотворительности. – 1996. – № 2 и 3.

10. Касаткин, И.Ф. Факторы развития и общественное значение туризма / И.Ф. Касаткин. – М.: Издательство МГУ, 2003. – 272 с.

11. Апанасенко, Г.Л. Физическое здоровье индивида: методологические аспекты / Г.Л. Апанасенко // Спорт для всех. – 1988. – № 2. – С. 5-9.
12. Алонсо, М. Спорт и инвалиды: социальный эффект паралимпийских игр / М. Алонсо Хосе // Спорт для всех. – 1991. – № 1. – С. 34.
13. Биржаков, М.Б. Введение в туризм / М.Б. Биржаков. – СПб.: Питер, 2004. – 426 с.
14. Котлер Ф., Армстронг Г., Сондерс Д. и др. Основы маркетинга / Пер. с англ. - 2-е европейское издание / Ф. Котлер [и др.] – М.; СПб.; Киев: Издательский дом «Вильямс», 2000. – 520 с.
15. Герасименко, В.Г. Основы туристического бизнеса / В.Г. Герасименко. – Одесса: Скиф, 2007.
16. Фейгенбаум А. Контроль качества продукции / Арманд Фейгенбаум. – М.: Экономика, 2008.
17. Джуран, Д.М., Деминг, В.Е. Менеджмент качества / Д.М. Джуран, В.Е. Деминг. – М.: Экономика, 2009.
18. Гренроос, К. Маркетинг и менеджмент услуг / Кристиан Гренроос. – М.: Lexington Books, 2007.
19. Инвалидный туризм. Материал из Википедии – свободной энциклопедии [Электронный ресурс] / Википедия. – Режим доступа : <http://www.wiki.org>. – Дата доступа : 18.09.2011.
20. Реабилитационный туризм. [Электронный ресурс] / Туристический сайт «Карабин». – Режим доступа : <http://carabin.ru/articles/sutur/162.html> – Дата доступа : 18.09.2011.
21. Абуков, А.Х. Туризм на новом этапе. Социальные аспекты развития туризма / А.Х. Абуков. – М. Профиздат, 2003.
22. Айшервуд, М.М. Полноценная жизнь инвалидов / М.М. Айшервуд. – Минск : Юнипак, 1991. – 88 с.
23. Безбарьерный туризм в Москве: реальность и перспективы / [Электронный ресурс] / Туристические Новости – Режим доступа : <http://100dorog.ru/guide/news/4048775> – Дата доступа : 18.09.2011.
24. Туризм для инвалидов за границей [Электронный ресурс] Банк идей / – Режим доступа : <http://bank-of-ideas.ru/biznes-idei-2011/turizm-dlya-lyudej-s-ogranichennymi-fizicheskimi-vozmozhnostyami> – Дата доступа : 18.09.2011.
25. Чехия создает условия для туристов-инвалидов [Электронный ресурс] / Туристические Новости – Режим доступа : <http://www.km.ru/turizm/content/chehiya-sozdaet-usloviya-dlya-turistov-invalidov> – Дата доступа : 18.09.2011.

26. Эйлат представляет специальное предложение для туристов-инвалидов [Электронный ресурс] / Туристические Новости – Режим доступа : <http://www.jewish.ru/news/israel/2011/07/news994298690.php> – Дата доступа : 27.07.2011.
27. Боуэн, Э. Безбарьерный туризм в Германии: миссия невыполнима? / Эндрю Боуэн [Электронный ресурс] / Источник: Deutsche Welle. – Режим доступа : <http://reporter.by/world/Bezbarernyi-turizm-v-Germanii-missija-nevopolnima>. – Дата доступа : 20.09.2011.
28. Израиль создает условия для туристов-инвалидов [Электронный ресурс] / Туристические Новости – Режим доступа : <http://www.km.ru/turizm/content/izrail-sozdaet-usloviya-dlya-turistov-invalidov> – Дата доступа : 18.09.2011.
29. Уокер, Р. Джон. Введение в гостеприимство: учебник / Джон Уркер. – М.: Издательское объединение «Юнити», 1999. – 410 с.
30. Национальная программа развития туризма в Республике Беларусь на 2011–2015 годы / Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 29.12.2011 (документ обновлен в феврале 2011 года)
31. Каз, Ж. Международный туризм / Жак Каз. – М.: Астарта, 2009. 112 с.
32. Зорин, И.В., Квартальнов, В.А. Энциклопедия туризма / И.В.Зорин, В.А. Квартальнов. – М.: Финансы и статистика, 2004. – 320 с.
33. Азар, В.И. Экономика и организация туризма / В.И. Азар. – М.: Профиздат, 2003.
34. Анохин, П.К. Общие принципы компенсаций нарушенных функций и их физиологическое обоснование / П.К. Анохин. – М.: Просвещение, 1956. – С.123 – 147.
35. Большая энциклопедия путешественника [Электронный ресурс]. CD-ROM, 2002.
36. Васильев, А.Л. Туризм – понятия и сущность. В справ. «Туристские фирмы» / А.Л. Васильев. – СПб.: Питер, 2008.
37. Биржаков М.Б., Биржаков К.М., Никифоров В.И. и др. Глоссарий терминов международного туризма / М.Б. Биржаков, К.М. Биржаков, В.И. Никифоров.. В 2-х т. – СПб.: Питер, 2004. – 460 с.
38. Зорин, И.В., Квартальнов, В.А., Ирисова, Т.А., Ильина, Е.Н. Менеджмент туризма / И.В. Зорин, В.А. Квартальнов, Т.А. Ирисова Е.Н. Ильина. – М.: Финансы и статистика, 2008. – 244 с.
39. Ананьев, М.А. Международный туризм / М.А. Ананьев. – М.: Глобал, 2008. – 456 с.

40. Актуальные вопросы теории и практики туризма. Труды Академии Туризма / Отв. ред. Н.Н. Головин. – СПб.: Питер, 2007.
41. Зорин, И.В., Штюрмер, Ю.А. Туризм и охрана окружающей среды / И.В. Зорин, Ю.А. Штюрмер. – М.: Финансы и статистика, 2006. – 144 с.
42. Энциклопедия туриста / Отв. ред. Е.И. Тамм. – М.: Астарта, 2003. – 512 с.
43. Веденин, Ю.А. Изучение динамичности как одного из свойств территориальной рекреационной системы. / В сб. Ресурсы. Среда. Расселение. – М.: Финансы и статистика, 2004.
44. Анастаси, А. Психологическое тестирование / А. Анастаси; под ред. К.М.Гуревича. – М.: Педагогика, 1982. – Т. 1. – 316 с.
45. Туризм. [Электронный ресурс] / Туризм в Беларуси – Минск, 2010. – Режим доступа : <http://www.belarus.by/ru/travel/disabled-travellers> – Дата доступа : 29.09.2011
46. Александрова, А.Ю. Экономика и туризм за рубежом: по материалам книги Ж. Габилато Экономика туризма / А.Ю. Александрова // Проблемы и прогнозирование туристско-рекреационного использования природного и историко-культурного потенциала в регионах России. – М.: Ювента, 2005. – 234 с.
47. Голомбек, Г. Вопросы недугу: Спорт в инвалидных креслах-колясках; проблематика и методика тренировки / Г. Голомбек, Т. Айзингбах // Спорт за рубежом. – 2008. – № 18. – 198с.
48. Кулагин, А.Н. Католические храмы Беларуси / А.Н. Кулагин. – Минск: Белорусская энциклопедия, 2001.
49. Кулагин, А.Н. Православные храмы Беларуси / А.Н. Кулагин. – Минск: Белорусская энциклопедия, 2001.
50. Архитектурный ансамбль главной магистрали Минска - проспекта Независимости [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://www.archives.gov.by> – Дата доступа: 21.04.2021.
51. Национальная библиотека. Город Минск [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://www.nlb.by/portal/page/portal/index> - Дата доступа: 24.04.2012.
52. Культурология: теория и история культуры: учеб. пособие для вузов / И.Е. Ширшов [и др.]; под общ. ред. И.Е. Ширшова. – Минск: БГЭУ, 2004.
53. Здания Минска. Очерки по архитектуре Минска [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://euroradio.fm/ru/report/eklektichnyi-minsk>. – Дата доступа: 23.04.2012.

Содержание анкеты для опроса персонала туристического предприятия по проблемам социальной адаптации инвалидов

1. Считаете ли **ВЫ**, что человек с ограниченными возможностями нуждается в помощи?

- а) да
- б) нет
- в) не знаю

2. Идя по улице, **ВЫ** видите человек с ограниченными возможностями, как **ВЫ** отреагируете?

- а) сделаете вид, что **ВЫ** его не замечаете
- б) проявите интерес к его виду
- в) проявите внимание, или предложите помощь

3. Если в **ВАШЕЙ** группе учился человек с ограниченными возможностями, как бы **ВЫ** отнеслись к этому?

- а) положительно
- б) отрицательно
- в) нейтрально

4. Повреждение тела у людей с ограниченными возможностями вызывают у **ВАС**:

- а) жалость, сочувствие
- б) неприятие
- в) отвращение
- г) желание помочь
- д) не вызывают никаких реакций

5. Считаете ли **ВЫ**, что вашим другом мог бы быть человек с ограниченными возможностями?

- а) да
- б) нет
- в) не знаю

6. Ситуация: человек ехал на инвалидной коляске, коляска наткнулась на препятствие, он упал. **ВАШИ** действия:

- а) подумаю интересная картина

- б) рассмеюсь
- в) пройду мимо, меня это не касается
- г) помогу подняться и посажу в коляску
- д) посочувствую молча
- е) другое

**7. Ситуация: ВЫ покупаете в магазине продукты, рядом инвалид в коляске выбирает пакет с крупой. Он берет пакет, но пакет падает. ВЫ пытаетесь ему помочь, а он резко отвечает ВАМ. Ваши действия:**

- а) резко отвечу ему.
- б) молча, ухожу, не сказав ни слова
- в) думаю, с обидой, что никогда больше этого делать не буду
- г) понимаю, что он имеет право на самостоятельность

**8. Считаете ли ВЫ, что окружающая пространство не достаточно приспособлено для людей с ограниченными возможностями?**

- а) да
- б) нет
- в) не знаю

**9. Достаточно ли внимание в обществе уделяется людям с ограниченными возможностями?**

- а) да
- б) нет
- в) не знаю

**10. Считаете ли ВЫ, что инвалиды имеют право наравне с другими пользоваться общественным транспортом, посещать культурные мероприятия, учиться в школе, в университете вместе с другими?**

- а) да
- б) нет
- в) не знаю