РАЗВИТИЕ ИНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМА В САМАРКАНДЕ: ТЕКУЩЕЕ СОСТОЯНИЕ, ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ МОДЕРНИЗАЦИИ

Вахобов Зафаржон Толибжонович
Международный университет туризма и культурного наследия «Шелковый путь»; старший специалист по работе со студентами.
https://doi.org/10.5281/zenodo.21298573

Аннотация. *Статья посвящена анализу текущего состояния и перспектив развития инклюзивного туризма в Самарканде. На основе официальных данных и результатов натурного наблюдения, проведённого автором, дана оценка доступности ключевых туристических объектов и сервисов для путешественников с особыми потребностями. С опорой на концепцию универсального дизайна и лучшие мировые практики предложен комплекс поэтапных рекомендаций по модернизации городской среды. Показано, что развитие безбарьерного туризма способно усилить конкурентные позиции Самарканда и одновременно повысить качество жизни местного населения.*
Ключевые слова: *инклюзивный туризм, безбарьерная среда, доступность, комфортная городская среда, модернизация инфраструктуры.*
Abstract. *This article is devoted to the analysis of the current state and development prospects of inclusive tourism in Samarkand. Based on official data and the results of field observations conducted by the author, the accessibility of key tourist sites and services for travelers with special needs is assessed. Drawing on the concept of universal design and best international practices, the study proposes a set of phased recommendations for the modernization of the urban environment. It is shown that the development of barrier-free tourism can strengthen Samarkand's competitive position while simultaneously improving the quality of life of the local population.*
Keywords: *inclusive tourism, barrier-free environment, accessibility, comfortable urban environment, infrastructure modernization.*

Введение. В последние годы Республика Узбекистан стремительно укрепляет свои позиции на международном туристическом рынке. Стратегия «Узбекистан-2030» предусматривает увеличение ежегодного въездного турпотока до 15 млн человек, и одним из ключевых направлений достижения этой цели заявлено развитие безбарьерного туризма [15]. Как отмечено на официальном туристическом портале страны «Uzbekistan.travel», создание доступной инфраструктуры для туристов с инвалидностью рассматривается сегодня не как дополнительная опция, а как один из приоритетов государственной политики, способствующий обеспечению социальной справедливости и расширению туристических возможностей [14].

Самарканд, как одна из главных туристических дестинаций Узбекистана, находится в авангарде этих преобразований. Самаркандский международный аэропорт уже оснащён пандусами и лифтами, ряд гостиниц располагает адаптированными номерами, а на исторических объектах постепенно внедряются элементы доступной среды [14]. Вместе с

тем, как показывают наблюдения, между точечными улучшениями и формированием целостной безбарьерной среды всё ещё сохраняется значительный разрыв.

По данным Всемирной организации здравоохранения, около 16% населения планеты, а это 1,33 млрд. человек, живут с той или иной формой инвалидности [12]. Исследования в области доступного туризма подтверждают: люди с особыми потребностями путешествуют чаще, чем принято считать, их средний чек на 20-25% превышает показатели среднестатистического туриста, а лояльность к дестинациям, обеспечившим комфортное пребывание, исключительно высока [1; 6]. Таким образом, инвестиции в инклюзивную среду – это социально и экономически обоснованное решение, способное принести измеримую отдачу.

Цель настоящей статьи - дать оценку текущему состоянию инклюзивного туризма в Самарканде и на основе лучших мировых практик предложить поэтапный план действий по модернизации городской среды.

Обзор литературы. В последние годы инклюзивный туризм привлекает всё большее внимание исследователей как одно из важных направлений развития туристической отрасли. В научных исследованиях по данной тематике основное внимание уделяется обеспечению равных и комфортных условий туристической среды для всех категорий населения.

Darcy и Dickson подчёркивают важность принципа «универсального дизайна» в развитии инклюзивного туризма, отмечая, что туристическая инфраструктура должна быть адаптирована для всех людей [2]. Buhalis и Darcy указывают, что барьеры в туризме существуют не только в архитектурной среде, но и в сфере информации и обслуживания, обосновывая необходимость комплексного подхода к развитию инклюзивного туризма [1]. Eichhorn, Miller и Tribe отмечают, что предоставление достоверной и точной информации для туристов с ограниченными возможностями является важным условием организации туристических поездок [4].

Devile и Kastenholz подчёркивают, что развитие услуг безбарьерного туризма способствует повышению экономической конкурентоспособности региона [3]. Gillovic и McIntosh отмечают, что цифровые технологии и веб-платформы, разработанные на основе стандартов WCAG, повышают эффективность инклюзивного туризма [5]. Эксперты UNWTO рассматривают инклюзивный туризм как важную часть устойчивого развития и подчёркивают необходимость одновременного обеспечения физической, информационной и социальной доступности [13].

Методология исследования. Исследование опирается на три источника данных. Первый – анализ официальных документов: государственных стратегических программ, материалов официального туристического портала «Uzbekistan.travel» [14] и статистических данных Комитета по туризму Республики Узбекистан [15]. Второй – натурное наблюдение, проведённое автором в Самарканде (с 2024 г.). Обследованию подлежали ключевые туристические объекты (площадь Регистан, мавзолей Гур-Эмир, ансамбль Шахи-Зинда, обсерватория Улугбека, комплекс «Silk Road Samarkand»), прилегающие пешеходные маршруты и средства размещения. Третий – сравнительный анализ лучших мировых практик, представленных в работах зарубежных исследователей по доступному туризму [14].

Методологической рамкой послужила концепция универсального дизайна, сформулированная Р. Нуллом и развитая применительно к туризму Д. Бухалисом и С. Дарси

[1; 2]. Её центральный принцип состоит в том, что среда должна быть удобной для человека любого возраста и с любыми физическими возможностями, без необходимости специальной адаптации. Кроме того, в ходе исследования учтены требования национальных стандартов Республики Узбекистан в области доступного туризма, в частности O‘z DSt ISO18513:2017, устанавливающего общие требования к туристским услугам для людей с ограниченными физическими возможностями, и «Tourist-friendly» по O‘z DSt 3336:2018, регламентирующего требования безопасности для данной категории услуг [9; 10].

Результаты исследования. Проведённый анализ позволяет зафиксировать ряд обнадёживающих изменений, произошедших в Самарканде за последние годы.

В сфере транспортной доступности наиболее значимым шагом стала модернизация международного аэропорта. Воздушная гавань Самарканда, открытая после реконструкции в 2022 году, оборудована пандусами, лифтами и специальными санитарными комнатами, что существенно облегчает перемещение маломобильных пассажиров на этапе прибытия [2]. Железнодорожный вокзал также располагает базовыми элементами доступности.

В гостиничном секторе прослеживается постепенное расширение номерного фонда, адаптированного для гостей с ограниченной мобильностью. Ряд отелей категории 4-5 звёзд предлагает номера с расширенными дверными проёмами, поручнями в санузлах и душевыми кабинами без порогов.

На туристических объектах и в зонах отдыха внедряются отдельные элементы безбарьерной среды. «В музеях, на исторических памятниках и в зонах отдыха благодаря специальным дорожкам, адаптированному инвентарю и аудиогидам туристы с ограниченными физическими возможностями могут в полной мере получить культурный и исторический опыт» – отмечается в портале «Uzbekistan.travel» [14]. Комплекс «Silk Road Samarkand», построенный с учётом современных требований, изначально проектировался с элементами доступной среды.

В информационной сфере важным шагом стало создание на официальном туристическом портале Узбекистана специализированного раздела о доступном туризме, где аккумулирована общая информация об адаптированных объектах, транспортных маршрутах и услугах [15]. Безусловно, такой подход способствует формированию имиджа страны как инклюзивного туристического направления.

Сохраняющиеся проблемы. Наряду с позитивными изменениями натурное наблюдение позволило выявить ряд системных барьеров, ограничивающих развитие инклюзивного туризма в Самарканде.

Первый барьер – фрагментарность физической доступности. Отдельные элементы (пандус у входа в отель, тактильная полоса на одном участке, автотранспорт с необходимыми условиями для передвижения людей с ограниченными возможностями и пр.) не складываются в непрерывный безбарьерный маршрут. Турист, беспрепятственно покинувший аэропорт, может столкнуться с отсутствием пониженного бордюра на пути к гостинице или с крутым пандусом у входа в музей, не соответствующим нормативным требованиям, в том числе закреплённым в O‘z DSt 3336:2018 [10].

Второй барьер – отсутствие комплексной информационной базы, содержащей инклюзивный контент. Несмотря на наличие специализированного раздела на национальном туристическом портале, размещённая в нем информация носит обзорный характер и не

позволяет туристу с особыми потребностями детально спланировать поездку. В открытом доступе отсутствуют сведения о том, насколько конкретные объекты обеспечены элементами доступной среды: каков угол наклона пандусов, имеются ли поручни и адаптированные санитарные комнаты. Не представлена информация о способах передвижения между объектами для людей с ограниченной мобильностью - доступных маршрутах общественного транспорта, возможности аренды специализированного автотранспорта. Кроме того, остаётся неосвещённым вопрос о наличии гидов, владеющих навыками инклюзивной работы, - сурдопереводчиков для глухих и слабослышащих туристов, экскурсоводов, обученных тифлокомментированию для незрячих посетителей. Зарубежные исследователи неоднократно подчёркивали, что именно детализированная, объективная информация является ключевым фактором, определяющим выбор дестинации туристом с особыми потребностями [6; 8].

Обсуждение. Опыт городов, признанных лидерами в области доступного туризма: Барселоны, Берлина, Сингапура – подсказывает логику конкретных действий по улучшению инклюзивности туристской дестинации [1;7]. Эти города объединяет следование нескольким общим принципам: наличие долгосрочной стратегии с измеримыми показателями; обязательность требований доступности для всех новых объектов; регулярное обучение персонала; вовлечение людей с инвалидностью в тестирование среды; и рассмотрение инклюзивности как элемента городского бренда.

С учётом этих принципов и текущего состояния Самарканда предлагается следующий поэтапный план действий (табл.1).

Таблица 1.

Поэтапный план модернизации инклюзивной среды Самарканда. Источник: составлено автором, с учетом ряда гос.стандартов O‘z DSt, доступных на портале ГУ «Центра сертификации туристских услуг».

Этап	Ключевые мероприятия	Срок реализации	Ожидаемый результат
Информационный	Приведение тур. порталов к стандарту WCAG 2.1; создание онлайн-путеводителя по доступным объектам; внедрение аудиогидов с тифлокомментированием; установка навигации по Брайлю.	До 1 года	Рост информированности туристов; увеличение доли самостоятельного планирования поездок; повышение позиций города в рейтингах доступности
Инфраструктурный (по стандартам O‘z DSt)	Аудит и нормализация пандусов; укладка тактильной плитки на маршрутах; обновление парка общественного	2–3 года	Формирование непрерывного безбарьерного маршрута; рост турпотока со стороны

	транспорта; оборудование адаптированных санитарных комнат.		маломобильных групп на 15–20%
Социальный	Обучение персонала; разработка специализированных турпакетов; создание волонтёрской службы; интеграция инклюзивности в бренд города.	3–5 лет	Устойчивый рост доли повторных визитов; повышение средней оценки дестинации туристами с особыми потребностями в различных сервисах оценки типа TripAdvisor, отзывы Google, Yandex и пр.

Первый этап – информационный, носящий малозатратный, но быстрый и измеримый эффект. В нем предусмотрены следующие ключевые шаги:

– приведение всех доступных туристических сайтов Узбекистана, в частности – Самарканда, в соответствие с международным стандартом веб-доступности WCAG 2.1 (альтернативный текст для изображений, навигация с клавиатуры, масштабируемый шрифт) [11];

– создание детализированного онлайн-путеводителя по доступным объектам города с указанием четких параметров: угол наклона пандусов, ширина дверных проёмов, наличие поручней и адаптированных санитарных комнат;

– внедрение аудиогидов с тифлокомментированием (специальными описаниями для незрячих посетителей) на ключевых туристических объектах города;

– установка навигационных указателей с дублированием шрифтом Брайля на туристических маршрутах города.

Второй этап - инфраструктурный, рассчитанный на период реализации не менее 2-3 лет, предполагающий более существенные инвестиции и охватывающий:

– аудит существующих пандусов и приведение их в соответствие с нормативными требованиями, установленными O‘z DSt ISO18513:2017 и O‘z DSt 3336:2018, по углу наклона и нескользящему покрытию [9; 10];

– укладку тактильной плитки на основных пешеходных маршрутах, связывающих ключевые туристические объекты;

– поэтапное обновление парка общественного транспорта с увеличением доли низкопольных автобусов;

– оборудование адаптированных санитарных комнат на всех крупных туристических объектах, в т.ч. гостиницах, гастрономических объектах, музеях и др.

Третий этап - социальный, направленный на содержательное наполнение инклюзивной среды:

– введение обязательного модуля по взаимодействию с гостями, имеющими инвалидность, в программы подготовки и повышения квалификации гидов-экскурсоводов, персонала гостиниц, музеев и туристических компаний;

– разработка специализированных турпакетов, адаптированных по темпу, продолжительности и формату, с привлечением к их тестированию людей с особыми потребностями;

– создание волонтёрской службы сопровождения (по модели, успешно реализованной в ряде европейских городов, где волонтёры помогают маломобильным гостям в навигации по городу);

– интеграция достижений Самарканда в области инклюзивного туризма в городской бренд: размещение соответствующей информации на первых страницах туристического портала и в промо-материалах.

Важно подчеркнуть, что инклюзивная среда работает одновременно на две аудитории. Пандусами и пониженными бордюрами пользуются не только люди на колясках, но и родители с детскими колясками, пожилые люди, путешественники с тяжёлым багажом. Аудиогиды с тифлокомментированием обогащают опыт любого туриста, добавляя детали, которые он мог бы пропустить. Как отмечено в исследованиях Димитриса Бухалиса и Саймона Дарси, универсальный дизайн потому и называется универсальным, что улучшает среду для всех без исключения [1].

Выводы. Развитие инклюзивного туризма в Самарканде - это не единовременная кампания, а последовательный процесс, требующий координации усилий государства, бизнеса и местного сообщества. Проведённый анализ показывает, что определённые шаги уже сделаны: модернизирован аэропорт, внедряются элементы доступности на ряде крупных туристических объектах, создан информационный раздел на национальном туристическом портале. Следующий этап модернизации инклюзивных возможностей города предусматривает поэтапный переход от точечных решений к системной политике, обеспечивающей непрерывность безбарьерного маршрута полного цикла: от прибытия в город до возвращения домой.



Рис. 1. Трёхуровневая модель инклюзивной туристской дестинации

Предложенная трёхуровневая модель *(рис. 1)* задаёт логику этого перехода: начать с малозатратных, но высокоэффективных информационных решений, затем последовательно модернизировать физическую среду и завершить содержательным наполнением, а именно обучением кадров и созданием специализированных турпродуктов.

В этой связи развитие инклюзивного туризма становится одним из важнейших стратегических направлений туристической отрасли Самарканда.

Первым направлением развития инклюзивного туризма является модернизация туристической инфраструктуры на основе принципов безбарьерной среды. В частности, в исторических памятниках, музеях, гостиницах, ресторанах и общественных местах необходимо оборудовать пандусы, лифты, тактильные дорожки и специальные санитарные помещения. Кроме того, общественный транспорт и туристические автобусы должны быть адаптированы для людей, передвигающихся на инвалидных колясках.

Вторым важным направлением является обеспечение информационной доступности. Туристические веб-сайты и мобильные приложения должны разрабатываться в соответствии с требованиями международного стандарта WCAG 2.1. На туристических объектах важно внедрять указатели со шрифтом Брайля, аудиогиды, видеоматериалы с субтитрами и многоязычные навигационные системы.

Третьим направлением выступает подготовка кадров и развитие культуры обслуживания. Гиды, сотрудники гостиниц и работники транспортной сферы должны проходить специальные курсы по инклюзивному сервису. Это позволит обеспечить высокий уровень обслуживания и корректное взаимодействие с туристами с особыми потребностями.

Четвёртым направлением является усиление сотрудничества между государственным и частным секторами. В развитии инклюзивной инфраструктуры важную роль играют государственные гранты, налоговые льготы и инвестиционные программы. Это позволит стимулировать частный сектор к созданию безбарьерной среды.

Пятым направлением можно считать широкое внедрение цифровых технологий. Интерактивные карты, GPS-навигация, системы QR-кодов и виртуальные экскурсии значительно упрощают путешествия для туристов с ограниченными возможностями.

Таким образом, развитие инклюзивного туризма в Самарканде не только повысит туристическую привлекательность города, но и будет способствовать формированию комфортной и безопасной городской среды для всех категорий населения. Это, в свою очередь, укрепит конкурентоспособность Самарканда на международном туристическом рынке.

При таком подходе Самарканд имеет все шансы не только сохранить статус ведущей туристической дестинации Центральной Азии, но и приобрести новое качество – стать городом, комфортным и открытым для каждого гостя, независимо от его физических возможностей.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Buhalis D., Darcy S. Accessible Tourism: Concepts and Issues. – Bristol: Channel View Publications, 2011. – 384 p.

2. Darcy S., Dickson T. A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences // Journal of Hospitality and Tourism Management. – 2009. – Vol. 16, No. 1. – P. 32–44.
3. Devile E., Kastenholz E. Accessible Tourism Experiences: The Voice of People with Visual Disabilities // Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events. – 2018. – Vol. 10, No. 3. – P. 265–285.
4. Eichhorn V., Miller G., Tribe J. Tourism for All? The Challenges of Accessible Tourism // Tourism Management. – 2008. – Vol. 29, No. 6. – P. 1123–1135.
5. Gillovic B., McIntosh A. Accessibility and Inclusive Tourism Development: Current State and Future Agenda // Sustainability. – 2020. – Vol. 12, No. 22. – P. 9725.
6. Michopoulou E., Buhalis D. Information provision for challenging markets: the case of the accessibility requiring market // Tourism Management. 2013. Vol. 34. P. 157–171.
7. Null R. Universal Design: Principles and Models. Boca Raton: CRC Press, 2014. 394 p.
8. Porto N., Rucci A.C., Darcy S. Accessibility and inclusive tourism in Latin America: current situation and future challenges // International Journal of Tourism Research. 2022. Vol. 24. No. 3. P. 410–425.
9. O‘z DSt 3336:2018. Туристические услуги. “Tourist-friendly”. Требования. Т.: Центр сертификации туристических услуг при Комитете по туризму Республики Узбекистан, Утверждено Агентством “УзСтандартом” под резолюцией № 05-994 от 01.11.2018 г., 17 с. URL: https://tourquality.uz/upload/iblock/978/978k4wy01403a679e5uurtckaahvvtai.pdf
10. O‘z DSt ISO18513:2017. Туристические услуги. Другие виды гостиниц и объектов размещения туристов. Терминология. Т.: Комитет по туризму Республики Узбекистан, Утверждено Агентством “УзСтандартом” под резолюцией № 05-826 от 24.02.2017 г., 36 с. URL: https://tourquality.uz/upload/iblock/708/q5bsv6l9jrgjp1nfzpnhux4c3gv4klb3.pdf
11. Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1. W3C Recommendation, 2025. URL: https://www.w3.org/TR/2025/REC-WCAG21-20250506/ (дата обращения: 03.06.2025).
12. World Health Organization. Global Report on Health Equity for Persons with Disabilities. Geneva: WHO, 2022. 312 p. URL: https://www.who.int/publications/i/item/9789240063600
13. World Tourism Organization (UNWTO). Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices. – Madrid: UNWTO, 2016. – 120 p.
14. Доступный туризм для всех // Официальный туристический портал Республики Узбекистан. URL: https://uzbekistan.travel/ru/o/dostupnyj-turizm-dlya-vseh/.
15. Комитет по туризму Республики Узбекистан. URL: https://gov.uz/ru/uzbektourism.