

УДК 640.4:364-787:005.6

DOI: 10.34670/AR.2025.95.27.018

## **Анализ состояния предоставления инклюзивных услуг в российских гостиничных предприятиях**

**Федорчукова Светлана Георгиевна**

Кандидат экономических наук, доцент,  
Московский государственный университет спорта и туризма,  
117519, Российская Федерация, Москва, ул. Кировоградская, 21/1;  
e-mail: fedorchukova.svet@mail.ru

**Крамарова Татьяна Юрьевна**

Кандидат педагогических наук, доцент,  
Московский государственный университет спорта и туризма,  
117519, Российская Федерация, Москва, ул. Кировоградская, 21/1;  
e-mail: kramarova@list.ru

### **Аннотация**

В современном обществе устойчивое развитие невозможно без формирования среды, доступной для всех категорий граждан. Предоставление равных возможностей для всех категорий в независимости от их состояния здоровья заключается в создании особых адаптированных условий по организации их труда, досуга, а также в преодолении барьеров, ограничивающих их интеграцию в общество. Одной из ключевых сфер, в которой реализуется принцип инклюзивности, является индустрия гостеприимства. Сегодня отель — это не просто место для проживания, а пространство, которое должно быть адаптировано под потребности каждого гостя, включая людей с ограниченными возможностями здоровья, пожилых людей, родителей с маленькими детьми, временно нетрудоспособных и других уязвимых групп. В статье раскрыты противоречия в реализации инклюзивных решений в средствах размещения для гостей с поражением опорно-двигательного аппарата и сенсорными дефектами. На основании проведённого анализа выделены устойчивые структурные барьеры, препятствующие развитию инклюзивных услуг, дана оценка уровню обеспеченности российских средств размещения компонентами физической и информационной доступной среды, а также проведено их обследование на соответствие критериям балльной оценки.

### **Для цитирования в научных исследованиях**

Федорчукова С.Г., Крамарова Т.Ю. Анализ состояния предоставления инклюзивных услуг в российских гостиничных предприятиях // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2025. Том 15. № 10А. С. 195-204. DOI: 10.34670/AR.2025.95.27.018

### **Ключевые слова**

Инклюзивные услуги, ограниченные возможности здоровья, доступная среда, барьеры, государственная политика, методология исследования.

## Введение

В условиях растущей конкуренции гостиничные предприятия стремятся не только соответствовать стандартам комфорта и сервиса, но и проявлять социальную ответственность, обеспечивая равный доступ к своим услугам. Это требует переосмысления не только физической инфраструктуры, но и подходов к обучению персонала, организации внутренней логистики, коммуникации с клиентом. Инклюзивный сервис становится частью стратегического развития, а не только элементом имиджа. Важнейшим шагом в этом направлении в России стало принятие Государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» на 2011-2030 годы.

Однако по данным Центра «Открытая среда» и Ростуризма, менее 15% гостиниц в крупных городах России полностью соответствуют требованиям доступности, уровень инклюзивности гостиничных услуг остаётся недостаточным. Исследования, проведённые Сурковой Н. Ю., Дьяковой И. А., а также материалы Минэкономразвития, указывают, что лишь 10-15% отелей адаптированы к потребностям маломобильных граждан, при этом обученный персонал работает менее чем в 5% гостиниц [Суркова, 2022; Дьякова, 2021].

Согласно опросу, проведённому в 2023 году порталом Travel Line, только 8% российских отелей организуют регулярные тренинги по работе с маломобильными клиентами, менее 20% гостиниц, по данным центра «Открытая среда», предоставляют на сайтах адаптированную информацию [Петропавловская, 2020].

В российских условиях сайты отелей часто перегружены, не оптимизированы для людей с нарушениями зрения, не имеют альтернативных форм подачи информации (аудио, адаптированные PDF, шрифт Брайля в печатной продукции).

## Барьеры и противоречия в реализации инклюзивных решений

На сегодняшний день, несмотря на реализацию с 2011 года Государственной программы Российской Федерации «Доступная среда», объекты классического гостиничного бизнеса пока ещё в полной мере не создают доступную среду для полноценного временного проживания клиентов с ограниченными возможностями здоровья.

В российских средствах размещения можно выделить несколько устойчивых структурных барьеров, препятствующих развитию инклюзивных услуг (табл. 1).

**Таблица 1 – Основные барьеры развития инклюзивных услуг в гостиничном бизнесе России**

№ п/п	Тип барьера	Проявления	Последствия
1	Архитектурный	Частичная адаптация инфраструктуры	Недоступность ключевых зон
2	Организационный	Отсутствие обучения персонала	Низкое качество обслуживания
3	Информационный	Недостаток информации на сайтах	Потеря клиентов с ограничениями
4	Финансовый	Отсутствие господдержки	Низкая заинтересованность бизнеса

Источник: составлено авторами

Во многих объектах доступность ограничивается «визуальными» решениями — пандусами и расширенными проёмами. Однако полное отсутствие адаптации в зонах питания, досуга, парковки и передвижения внутри здания остаётся серьёзной проблемой. Большинство гостиниц игнорируют требования к освещению, ширине коридоров, высоте мебели.

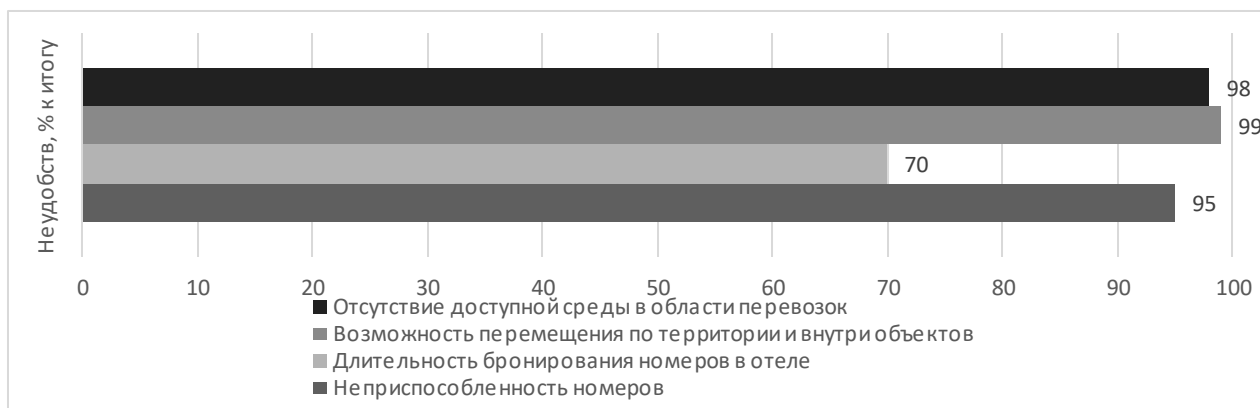
Отсутствие постоянного сотрудника, ответственного за инклюзию, либо отдела по качеству обслуживания снижает управляемость этого направления. Более того, система обучения в большинстве гостиниц сводится к однократным инструктажам или вовсе отсутствует.

Руководство многих гостиниц рассматривает инклюзию как затратное мероприятие, не приносящее ощутимого дохода. При этом международный опыт демонстрирует обратное: по отчётам Assog и Hilton, каждый вложенный доллар в доступную среду возвращается в виде лояльности, повторных визитов и репутационного капитала.

Несмотря на отдельные примеры позитивного опыта, в целом в российских гостиницах отсутствует целостный подход к созданию доступной среды для клиентов с ограниченными возможностями здоровья, который должен комплексно охватывать инфраструктуру, сервис, информирование и стратегическое управление, таким образом можно утверждать, что реализация инклюзивных услуг в отечественных средствах размещения находится на начальной стадии развития.

Проблемы носят системный характер и требуют комплексного решения на уровне стратегий управления гостиничными предприятиями с обязательным участием государства, профессиональных ассоциаций, Инклюзивность часто воспринимается как внешний атрибут, а не внутренняя культура, отсутствуют единые стандарты оценки и регулярного контроля уровня доступности. Персонал не имеет системной подготовки, а обучающие программы внедряются в исключительных случаях. Финансовая незаинтересованность бизнеса усугубляется отсутствием государственной поддержки. Проблемы инклюзии проявляются особенно остро в региональных гостиницах, вне пределов мегаполисов.

На рисунке 1 приведена оценка неудобств инклюзивной среды в российских средствах размещения для маломобильных и других клиентов с поражением опорно-двигательного аппарата.



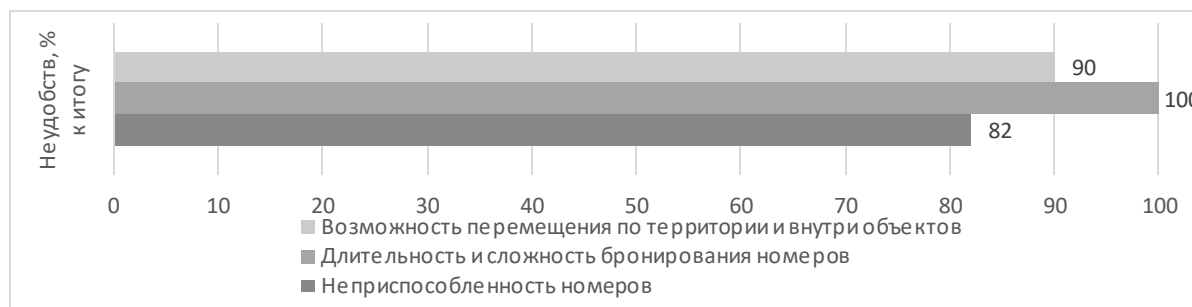
Источник: составлено авторами

**Рисунок 1 - Оценка инклюзивных услуг для гостей с поражением опорно-двигательного аппарата, в процентах**

Из приведенной диаграммы видно, что оценка по четырем важным критериям, таким как организация свободного перемещения внутри объектов гостиничной индустрии (1%), наличие доступной среды для перевозок к этим объектам (2%), удобство бронирования номеров (30 %) и приспособленность номеров к проживанию маломобильных граждан (5 %) имеет очень низкие результаты. Среди четырех критериев выделяется время бронирования номеров в отеле,

значение этого показателя наглядно демонстрирует, что пока для маломобильных граждан доступен только он, хотя требуется его значительное сокращение для оптимизации процесса бронирования.

На рисунке 2 приведена оценка неудобств инклюзивной среды в российских средствах размещения для гостей с сенсорными дефектами (а именно с нарушениями зрения). Из приведенной диаграммы видно, что оценка неудобств организации свободного перемещения внутри объектов гостиничной индустрии соответствует 90 %; неприиспособленность номеров к проживанию маломобильных граждан – 82 %, а длительность и сложность бронирования номеров – 100 %.

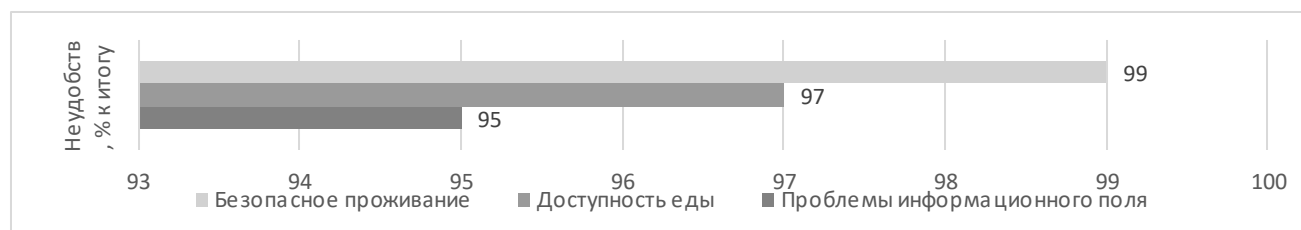


Источник: составлено авторами

**Рисунок 2 - Оценка неудобств инклюзивных услуг для гостей с сенсорными дефектами (а именно с нарушениями зрения), в процентах**

Клиенты с сенсорными (с нарушениями моторики и слуха) и другими дефектами (с неврологическими и психическими дефектами без очевидной симптоматики) среди проблем размещения в гостиничных комплексах выделяют: безопасность, доступность еды и наличие информационной среды.

На рисунке 3 приведена оценка неудобств инклюзивной среды в российских средствах размещения для гостей с сенсорными (с нарушениями моторики и слуха) и другими дефектами (с неврологическими и психическими дефектами без очевидной симптоматики). Из приведенной диаграммы видно, что оценка неудобств безопасности проживания соответствует 99 %; доступность еды – 97 %, а проблемы информационного поля – 95 %.



Источник: составлено авторами

**Рисунок 3 - Оценка неудобств инклюзивных услуг для гостей с сенсорными и другими дефектами (с нарушениями моторики и слуха), в процентах**

Проведённый анализ состояния предоставления инклюзивных услуг в гостиничных предприятиях России показал, что уровень реальной инклюзивности в отрасли остаётся

недостаточным. Большинство гостиничных объектов ограничиваются выполнением минимальных архитектурных требований, устанавливаемых федеральными законами и стандартами, однако игнорируют необходимость комплексного подхода, включающего сервисную составляющую и информационную открытость.

Основные барьеры на пути развития инклюзивных услуг связаны с отсутствием системной подготовки персонала, дефицитом экономических стимулов для внедрения соответствующих решений, а также недостаточной проработкой информационных каналов, ориентированных на маломобильных гостей. В результате создаётся ситуация, когда даже при наличии элементов доступной инфраструктуры гостиницы не способны обеспечить полноценное и качественное обслуживание данной категории клиентов.

### **Анализ обеспеченности российских средств размещения компонентами доступной среды по федеральным округам**

Проведенный анализ обеспеченности средств размещения компонентами доступной среды (табл.2) выявил, что по всем федеральным округам гостиничная отрасль слабо подготовлена к проживанию гостей с ограниченными возможностями здоровья.

**Таблица 2 – Обеспеченность средств размещения компонентами доступной среды [Ханбабаева, Даитов, 2020]**

Специальные удобства в общественных помещениях	Средства размещения, обеспеченные соответствующими специальными удобствами по федеральным округам РФ																	
	Всего		ЦФО		СЗФО		ЮФО		СКФО		ПФО		УФО		СФО		ДВФО	
	всего,	доля, %	всего,	доля, %	всего,	доля, %	всего,	доля, %	всего,	доля, %	всего,	доля, %	всего,	доля, %	всего,	доля, %	всего,	доля, %
А) в общественных помещениях																		
Пути следования для гостей в инвалидных креслах	407	5,5	145	6,2	77	6,8	34	4,8	12	4,1	73	5,6	18	4,6	35	5,2	13	2,6
Туалет с поручнями	261	3,5	83	3,5	55	4,8	25	3,5	4	1,2	56	4,3	10	2,5	19	2,8	9	1,8
Высокий туалет	103	1,4	28	1,2	20	1,8	8	1,1	5	1,7	22	1,7	3	0,8	9	1,3	8	1,6
Низкая раковина	165	2,2	47	2,0	40	3,5	13	1,8	5	1,7	32	2,4	6	1,5	13	1,9	9	1,8
Шнур/кнопка вызова помощи	137	1,9	47	2,0	31	2,7	13	1,8	1	0,3	25	1,9	4	1,0	9	1,3	7	1,4
Обозначения, выполненные рельефно-точечным тактильным шрифтом	38	0,5	8	0,3	9	0,8	6	0,8	-	-	8	0,6	-	-	4	0,6	3	0,6

Специальные удобства в общественных помещениях	Средства размещения, обеспеченные соответствующими специальными удобствами по федеральным округам РФ																	
	Всего		ЦФО		СЗФО		ЮФО		СКФО		ПФО		УФО		СФО		ДВФО	
	всего,	доля, %	всего,	доля, %	всего,	доля, %	всего,	доля, %	всего,	доля, %	всего,	доля, %	всего,	доля, %	всего,	доля, %	всего,	доля, %
Тактильные знаки	34	0,4	11	0,4	6	0,5	5	0,7	-	-	5	0,4	-	-	2	0,3	5	1,0
Звуковые подсказки	15	0,2	5	0,2	3	0,2	3	0,4	-	-	2	0,1	-	-	-	-	2	0,4
Б) в номерах																		
Номер полностью оборудован для гостей с ограниченными физическими возможностями	795	10,8	296	12,6	118	10,4	68	9,6	27	9,3	132	10,1	38	9,6	62	9,1	54	10,6
Туалет с поручнями	224	3,0	56	2,4	49	4,3	20	2,8	7	2,4	57	4,4	5	1,3	19	2,8	11	2,2
Ванна с поручнями	374	5,1	96	4,1	65	5,7	34	4,8	19	6,6	84	6,4	14	3,5	35	5,2	27	5,3
Безбарьерная душевая	456	6,2	143	6,1	89	7,8	50	7,1	22	7,6	72	5,5	10	2,5	40	5,9	30	5,9
Душ с низким бортиком или без него	2192	29,8	718	30,6	420	37,0	252	35,6	94	32,5	357	27,4	87	22,1	166	24,5	98	19,3
Высокий туалет	355	4,8	111	4,7	41	3,6	47	6,6	19	6,6	76	5,8	22	5,6	18	2,6	21	4,1
Низкая раковина	420	5,7	123	5,2	62	5,5	63	8,9	27	9,3	78	6,0	15	3,8	28	4,1	24	4,7
Шнур/кнопка вызова помощи в ванной	208	2,8	61	2,6	35	3,1	16	2,3	2	0,7	57	4,4	12	3,0	17	2,5	8	1,6

Самые низкие показатели по всем федеральным округам относятся к обеспечению доступной среды в общественных помещениях для гостей с сенсорными дефектами - нарушениями зрения и моторики и слуха. В Северо-Кавказском и Уральском федеральных округах такие компоненты как обозначения, выполненные рельефно-точечным тактильным шрифтом, тактильные знаки и звуковые подсказки в общественных помещениях вообще отсутствуют.

Среди наименее распространенных решений в номерах следует выделить туалет с поручнями, стул для душа и шнур или кнопку вызова помощи в ванной, наиболее распространенное решение - душ с низким бортиком или без него.

Утвержденное Постановлением Правительства РФ от 27.12.2024 № 1951 Положение о классификации средств размещения, вступившее в действие с 1 января 2025 года предоставляет

возможность получения дополнительных баллов при классификации гостиницы, в случае предоставления для парковки выделенных мест для инвалидов-колясочников, наличия оборудования для обслуживания людей с ограниченными возможностями (табл. 3).

**Таблица 3 – Обследование гостиницы на соответствие критериям балльной оценки средства размещения**

Требования к гостинице	Кол-во баллов
Охраняемая автостоянка с неограниченным временем парковки (кроме мотелей) с количеством мест:	
- 50% количества мест в средстве размещения в закрытом или открытом паркинге на расстоянии до 100 м от средства размещения	6
- 50% количества мест в средстве размещения в паркинге на расстоянии до 200 м от средства размещения в районах (кварталах, местах) без автомобильного движения	4
- 30% количества мест в средстве размещения	2
- место для парковки инвалидов-колясочников	1
Наличие оборудования для обслуживания людей с ограниченными возможностями:	
- наклонный пандус, широкие двери лифта	2
- туалет в общественной зоне с необходимыми приспособлениями	2
- оборудованный номер и ванная комната с необходимыми приспособлениями	6

Источник: Постановление Правительства РФ от 27.12.2024 № 1951 "Об утверждении Положения о классификации средств размещения"

В соответствии с протоколом № 2 обследования гостиницы на соответствие критериям балльной оценки средств размещения той или иной категории дополнительный балл может быть присвоен при наличии места для парковки инвалидов-колясочников, а также от 2 до 6 баллов за наличие наклонного пандуса, широких дверей лифта, туалета в общественной зоне с необходимыми приспособлениями, оборудованного номера и ванной комнаты с необходимыми приспособлениями.

## Заключение

Несмотря на важность и приоритетность в социальной политике Российской Федерации такого направления как создание безбарьерной доступной среды для всех категорий граждан проведенное исследование выявило серьезные проблемы в предоставлении инклюзивных услуг в российских средствах размещения. Средства размещения страны демонстрируют слабую готовность к приему гостей с ограниченными возможностями здоровья – всего 10,8 % номеров полностью оборудованы для гостей с особенностями здоровья, особенно не подготовлены гостиничные предприятия для размещения гостей с нарушением моторики и слуха. Среди компонентов доступной среды наиболее укомплектованы пути следования в общественных помещениях средств размещения и наличие общественного туалета с поручнями.

Положение о классификации средств размещения, вступившее в силу с 1 января 2025 года, в дальнейшем станет стимулом в формировании доступной среды для гостиничных предприятий страны как конкурентного преимущества гостиничного предприятия.

Для обеспечения системного уровня инклюзии в гостиничной индустрии необходимо разработать и внедрить обязательные отраслевые стандарты, реализовать программы регулярной подготовки и повышения квалификации персонала, а также сформировать экономические механизмы поддержки предприятий, инвестирующих в развитие инклюзивных услуг.

---

## Библиография

1. Дьякова И.А. Инфраструктурные барьеры доступности в гостиничной сфере // Туризм и региональное развитие. 2021. № 6. С. 28–33.
2. Кошечкина А. К вопросу о развитии туристических услуг для людей с ОВЗ и инвалидностью // Геополитика и экогеодинамика регионов. 2023. Том 9(19). Вып. 1. С. 161–168.
3. Малькова В.Л. Формирование инклюзивной среды в индустрии туризма // Вестник туризма. 2020. № 4. С. 22–27.
4. Павельев И.Г., Поддубная Т.Н., Заднепровская Е.Л., Минченко В.Г. Цифровой сервис как драйвер продвижения услуг гостеприимства в инклюзивном туризме // Компетентность. 2022. С. 36–39.
5. Пастухова А.В. Цифровые технологии как драйвер развития предприятий индустрии туризма в России (accessible tourism) // Российские регионы: взгляд в будущее. 2019. Т. 2. С. 43–53.
6. Петропавловская А.В. Инновационные технологии обслуживания лиц с ограниченными возможностями в гостиничной индустрии // Инновации и инвестиции. 2020. № 7. С. 12–17.
7. Постановление Правительства РФ от 27.12.2024 № 1951 «Об утверждении Положения о классификации средств размещения».
8. Постникова А.В. Маркетинг инклюзивных услуг в гостиничном бизнесе // Маркетинг и логистика. 2022. № 3. С. 41–47.
9. Селиванова Л.А. Инклюзивный сервис как фактор конкурентоспособности отелей // Гостиничное дело. 2021. № 3. С. 15–19.
10. Солдаткина М.А., Шарипова Э.Р., Ухина Т.В. Формирование доступной среды в гостиницах для лиц с ограниченными возможностями в российской федерации и за рубежом // Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса. 2019. Том 13. № 2. С. 159–164.
11. Суркова Н.Ю. Социально-экономические аспекты развития доступного туризма в России. М.: Финансы и статистика, 2022. 128 с.
12. Ханбабаева З.М., Даитов В.В. Проблемы обеспечения инклюзивного туризма средствами размещения // Сервис в России и за рубежом. 2020. Т. 14. № 2. С. 31–43.
13. Якименко М.В., Русева О.З. Обзор современного состояния и перспективы развития инклюзивного туризма в России: формирование комплексного представления // Сервис в России и за рубежом. 2021. Т. 15. № 3 (95). С. 27–37.

## Analysis of the State of Inclusive Service Provision in Russian Hotel Enterprises

**Svetlana G. Fedorchukova**

PhD in Economic Sciences, Associate Professor,  
Moscow State University of Sports and Tourism,  
117519, 21/1, Kirovogradskaya str., Moscow, Russian Federation;  
e-mail: fedorchukova.svet@mail.ru

**Tat'yana Yu. Kramarova**

PhD in Pedagogical Sciences, Associate Professor,  
Moscow State University of Sports and Tourism,  
117519, 21/1, Kirovogradskaya str., Moscow, Russian Federation;  
e-mail: kramarova@list.ru

### Abstract

In modern society, sustainable development is impossible without forming an environment accessible to all categories of citizens. Providing equal opportunities for all categories regardless of



their health status lies in creating special adapted conditions for organizing their work, leisure, and overcoming barriers that limit their integration into society. One of the key spheres implementing the principle of inclusivity is the hospitality industry. Today, a hotel is not just a place for accommodation, but a space that must be adapted to the needs of every guest, including people with disabilities, the elderly, parents with young children, the temporarily disabled, and other vulnerable groups. The article reveals contradictions in the implementation of inclusive solutions in accommodation facilities for guests with musculoskeletal disorders and sensory impairments. Based on the conducted analysis, persistent structural barriers hindering the development of inclusive services are identified, an assessment of the level of provision of Russian accommodation facilities with components of physical and informational accessible environment is given, and their compliance with scoring criteria is examined.

### For citation

Fedorchukova S.G., Kramarova T.Yu. (2025) Analiz sostoyaniya predostavleniya inklyuzivnykh uslug v rossiyskikh gostinichnykh predpriyatiyakh [Analysis of the State of Inclusive Service Provision in Russian Hotel Enterprises]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: Yesterday, Today and Tomorrow], 15 (10A), pp. 195-204. DOI: 10.34670/AR.2025.95.27.018

### Keywords

Inclusive services, disabilities, accessible environment, barriers, state policy, research methodology.

### References

1. Decree of the Government of the Russian Federation of December 27, 2024, No. 1951 "On approval of the Regulations on the classification of accommodation facilities".
2. Dyakova, I. A. (2021). Infrastrukturnye bar'ery dostupnosti v gostinichnoy sfere [Infrastructure Barriers to Accessibility in the Hotel Industry]. *Turizm i regional'noe razvitiye*, (6), 28–33.
3. Khanbabaeva, Z. M., & Daitov, V. V. (2020). Problemy obespecheniya inklusivnogo turizma sredstvami razmeshcheniya [Problems of Ensuring Inclusive Tourism by Means of Accommodation]. *Servis v Rossii i za rubezhom*, 14(2), 31–43.
4. Koshechkina, A. (2023). K voprosu o razvitiy turistskikh uslug dlia lits s OVZ i invalidnost'yu [On the Development of Tourism Services for People with Disabilities]. *Geopolitika i ekogeodinamika regionov*, 9(19)(1), 161–168.
5. Malkova, V. L. (2020). Formirovaniye inklusivnoy sredy v industrii turizma [Formation of an Inclusive Environment in the Tourism Industry]. *Vestnik turizma*, (4), 22–27.
6. Pavel'ev, I. G., Poddubnaya, T. N., Zadneprovskaya, E. L., & Minchenko, V. G. (2022). Tsifrovoy servis kak draiver prodvizheniya uslug gostepriimstva v inklusivnom turizme [Digital Service as a Driver of Hospitality Services Promotion in Inclusive Tourism]. *Kompetentnost'*, (issue not specified), 36–39.
7. Pastukhova, A. V. (2019). Tsifrovye tekhnologii kak draiver razvitiya predpriyatii industrii turizma v Rossii (accessible tourism) [Digital Technologies as a Driver for the Development of Tourism Enterprises in Russia (accessible tourism)]. *Rossiiskie regiony: vzglad v budushchee*, 2, 43–53.
8. Petropavlovskaya, A. V. (2020). Innovatsionnye tekhnologii obsluzhivaniya lits s ogranichennymi vozmozhnostyami v gostinichnoy industrii [Innovative technologies of servicing persons with disabilities in the hotel industry]. *Innovatsii i investitsii*, (7), 12–17.
9. Postnikova, A. V. (2022). Marketing inklusivnykh uslug v gostinichnom biznese [Marketing of inclusive services in the hotel business]. *Marketing i logistika*, (3), 41–47.
10. Selivanova, L. A. (2021). Inklusivnyi servis kak faktor konkurentosposobnosti otelei [Inclusive service as a factor of hotel competitiveness]. *Gostinichnoe delo*, (3), 15–19.
11. Soldatkina, M. A., Sharipova, E. R., & Ukhina, T. V. (2019). Formirovaniye dostupnoy sredy v gostinitsakh dlia lits s ogranichennymi vozmozhnostyami v rossiiskoi federatsii i za rubezhom [Formation of an accessible environment in hotels for persons with disabilities in the Russian Federation and abroad]. *Vestnik assotsiatsii vuzov turizma i servisa*, 13(2), 159–164.
12. Surkova, N. Yu. (2022). Sotsial'no-ekonomicheskie aspekty razvitiya dostupnogo turizma v Rossii [Socio-economic Aspects of the Development of Accessible Tourism in Russia]. Moscow: Finansy i statistika. 128 p.

13. Yakimenko, M. V., & Ruseva, O. Z. (2021). Obzor sovremennogo sostoianiia i perspektivy razvitiia inklusivnogo turizma v Rossii: formirovanie kompleksnogo predstavleniia [Overview of the Current State and Prospects for the Development of Inclusive Tourism in Russia: Formation of a Comprehensive Understanding]. *Servis v Rossii i za rubezhom*, 15(3 (95)), 27–37.