

КАК ДА РАЗРАБОТИМ ДОСТЪПНА ТУРИСТИЧЕСКА ОФЕРТА И ДА ОТГОВОРИМ НА ТЪРСЕНЕТО



1. ЗА КАКВО СЕ ОТНАСЯ ТОВА РЪКОВОДСТВО?

Настоящото ръководство представлява инструментариум за подкрепа на бизнеса за предприемане на стратегически подход към разработването на достъпни туристически услуги и продукти, както и информация за достъпността. „Пътуването на посетителите“, както е описано в Тема 1, може да се използва за определяне на критичните точки от веригата на услугите, където обикновено се срещат пречки през достъпността.

На всеки етап е важно да се определят специфичните изисквания за достъпност на клиентите въз основа на техните нужди и предпочитания, за да се сведат до минимум бариерите пред достъпността и да се предоставят висококачествени туристически услуги. Ето защо е очевидно, че всички мениджъри и служители, които са заети като обслужващ персонал в която и да е част от „пътуването на посетителите“, трябва да притежават подходящи знания, умения и компетенции, за да предлагат такива услуги на всички посетители.

Дизайнът на услугите трябва да следва така наречения подход „Универсален дизайн“, който е разработен в САЩ през 90-те години на миналия век.

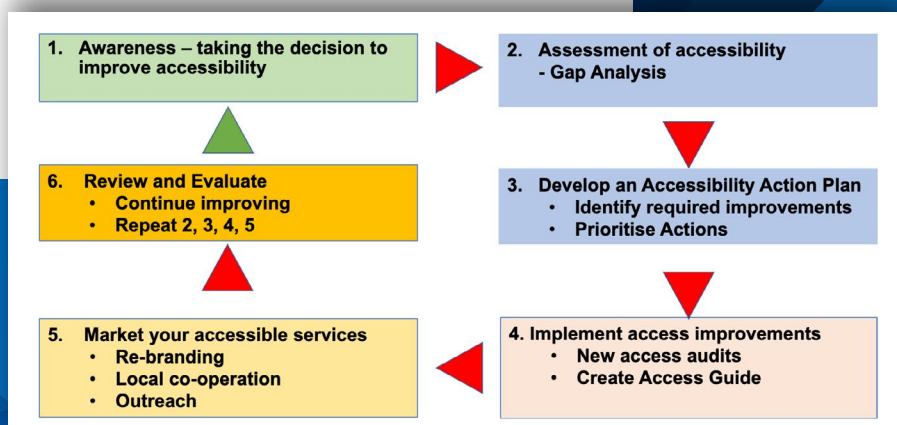
2. КОЙ МОЖЕ ДА СЕ ВЪЗПОЛЗВА ОТ ТОВА РЪКОВОДСТВО?

Насоките са насочени към:

- Собственици на малки и средни предприятия (МСП), напр. услуги по настаняване, храни и напитки.
- Мениджъри на частни МСП или публични туристически предприятия, включително мениджъри на туристически атракции (напр. музеи, галерии).
- Персонал на първа линия.
- Фасилитатори и обучители.
- Създатели на политики и лица, вземащи решения.

3. КАК ДА ПОПУЛЯРИЗИРАТЕ БИЗНЕСА СИ ПО ДОСТЪПЕН НАЧИН?

Разработването на достъпна туристическа оферта следва 6 основни стъпки, както е показано на фигура 1.



Фигура 1.
Шест стъпки в разработването на достъпни туристически услуги



При планирането на подобрения на достъпността, освен мерките за физически достъп, предприятията трябва да обмислят и подобряване на качеството на всяка отделна услуга.

Някои примери за достъпни услуги са дадени във фигура 2.

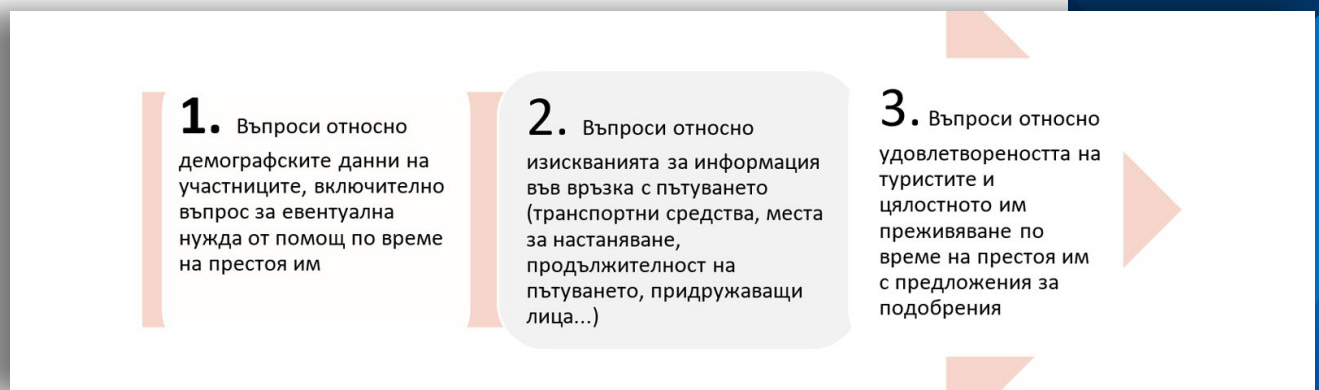
ИНФОРМАЦИЯ	АСИСТЕНЦИЯ	СПЕЦИАЛНА ДИЕТА	НАЕМАНЕ ИЛИ ЗАЕМАНЕ НА ОБОРУДВАНЕ	ПАКЕТИ ЗА ДЕЙНОСТИ
<ul style="list-style-type: none"> предоставянето на туристическа информация трябва да бъде в достъпни, алтернативни формати, като например цифрови версии или версии с голям шрифт и аудио. 	<ul style="list-style-type: none"> помощ от персонал или доброволци на определени места или за определени дейности, например пазаруване, достъп до плажа, носене на багаж. 	<ul style="list-style-type: none"> осигуряване на храна за хора с алергии, диабет, непоносимост към храни и др. 	<ul style="list-style-type: none"> наемането на автомобил може да включва адаптирани превозни средства или допълнителни услуги, като например преносим електрически скутер. Плажни инвалидни колички, помощни средства за ходене и др. също могат да бъдат наети или дадени назаем на клиентите 	<ul style="list-style-type: none"> туристически пакети, които са достъпни за всички клиенти. липса на допълнителни разходи за хора с увреждания

За разработването на **плана за действие за** достъпност на компанията, предприятията трябва да се позоват на основните приоритети, разгледани в насоките ACCESS IT по теми 1, 2, 4 и 5, които заедно предоставят подробна информация за това как да се предоставят достъпни туристически услуги.

Фигура 2.
Примери за предоставяне на достъпни услуги

4. МОНИТОРИНГ НА КАЧЕСТВОТО НА УСЛУГИТЕ

Във връзка със стъпка 6 от действията, описани в настоящото ръководство, „Преглед и оценка“, целта на наблюдението на качеството на услугите чрез обратна връзка от посетителите е да се идентифицират както добрите, така и лошите страни, които могат да покажат как услугите могат да бъдат допълнително подобрени или развити. Предприятията могат да използват няколко начина за събиране на информация от клиентите, като основните методи са анкетиране на клиентите и „проверка“ на сайтовете на социалните медии и уебсайтовете с отзиви, в които са представени туристически предприятия, като например TripAdvisor.



Въпросникът може да се разпространява на всяко място на дейност/атракция/услуга/място за настаняване. Ако е необходимо, на туристите с увреждания може да се предложи помощ при попълването на формуляра. Алтернативно, посетителите могат да получат въпросника по електронната поща, така че а го попълнят след завръщането си у дома.

Фигура 3.
Трите части на въпросник за мониторинг