



ACCESS IT

ACCESS-IT

Иновация за достъпен туризъм
в природни и селски райони

Проект №: 2019-1-PL01-KA202-065140

Брошура с препоръки 104



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Този документ е изготвен по проект „ACCESS-IT”,
финансиран от Европейската комисия в рамките на КД2 ПОО,
и отразява мнението на страните партньори

CC-BY-NC-SA



Този документ може да бъде копиран, възпроизвеждан или изменен съгласно посочените по-горе правила. В допълнение, трябва да се направи ясно посочване на авторите на документа и всички приложими уведомления за авторски права.

Всички права запазени.

© Copyright 2020 ACCESS-IT

Отказ от отговорност

Вижданията, представени в настоящия документ, отразяват само вижданията на авторите, а не на Европейския съюз. Европейският съюз не носи отговорност за използването на съдържащата се в документа информация. В допълнение, информацията е предоставена както е и не се дава гаранция за нейната пригодност за дадена цел. Ползвателят на тази информация следва да я използва на свой риск и отговорност.

Партньори по проекта



За повече подробности относно партньорите, посетете:

<http://accessitpro.eu/#partners>



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Съдържание

1. Въведение	5
За проекта	5
Определящи фактори за достъпност в туризъм: Анкети и фокус групи	6
Създаване на видеа, добри практики	7
Образователни материали: Наръчници за обучение	8
2. Преглед на пилотното тестване в страните партньори	10
Опит с универсален дизайн	10
Представяне на ACCESS IT за повишаване на осведомеността	12
Структурирано обучение за МСП и местни структури на местно ниво	13
Оценяване на достъпността на даден туристически продукт	15
3. Добри практики	22
Значение на универсалния дизайн и достъпността в Европа	22
Връзка между достъпността и туризма	23
Защо е важен достъпният туризъм?	24
Как да го направим? - Как ще пътува човек със специални изисквания за достъп?	28
Как да го популяризираме? - Практическо ръководство	29
Пример за достъпно настаняване	30
Пример за достъпен транспорт	31
Пример за достъпен отдих	32
Предимства/ползи от достъпния туризъм за обществото и заетостта	33
Комуникация в сферата на достъпния туризъм - пример 1	34
Комуникация в сферата на достъпния туризъм - пример 2	35
Предоставяне на информация за достъпността в уебсайтовете и маркетингова информация за посетителите	36
4. Истории на успеха	38
Италия: Достъпност в планините	38
Полша: Модернизация на музей	39
Испания: Подобрения в местния туристически офис	42
Ирландия: Корпоративна политика и действия по отношение на достъпността: Gleneagle Hotel Group	43

Испания: Адаптиране на селска къща за хора с увреден слух	45
България: Velosigners - глухи велосипедисти	47
5. Съвети при изпълнение	50
Общ преглед	50
Ресурси и възможности за изпълнение	51
Формати за изпълнение	53
Продължителност	54
Практически предложения и съвети	54
Тема 1 Как да оценим достъпността на туристически продукт/услуга	56
Тема 3 Как да разработим достъпна туристическа оферта и да отговорим на търсенето	57
Тема 4 Как да лансирате и промотирате достъпен продукт	57
Тема 5 Как да ангажираме заинтересовани лица в разработването на достъпен продукт	57
Очаквани резултати	58
6. Препратки към образователни ресурси в областта на достъпния туризъм.	59
Външни връзки към материали, свързани с темата на проект ACCESS IT	59
Онлайн ресурси за достъпен туризъм (уебсайтове)	59
Безплатни курсове за обучение по достъпен туризъм (финансирани по програма ERASMUS+)	59



1. Въведение

За проекта

Книжката с препоръки по проект Access It има за цел не само да представи резултатите от проекта, но преди всичко да покаже как методологията и образователните инструменти, разработени от партньорството, са в състояние да стимулират любопитството и обучението по въпросите на физическата, сензорната и когнитивната достъпност на туристическите услуги. Темата за достъпността е подчертана в научната литература по туризъм през последните двадесет години, а значението и важността на този въпрос се признава все повече при организирането на туристически, спортни и културни мероприятия в европейските страни.

Видеоклиповете и насоките, разработени от проект ACCESS IT по време на пилотната фаза на обучение, дадоха отлични резултати. Качеството на видеоклиповете, силата на изображенията и музиката предизвикват и стимулират вниманието на хотелиери, културни оператори и преподаватели по въпросите на достъпността. Практическата подредба на насоките насърчава любопитството на читателя, като поражда действия и предлага практически съвети за това как да се трансформира и направи туристическият бизнес достъпен и привлекателен за всички посетители. Насоките покриват теми от достъпността на информацията и комуникацията, през физическата достъпност на съоръженията, до възприемането на цялата философия на универсалния дизайн.

Да въздействате ефективно върху реалността не е лесно, реалността никога не е лесна за адаптиране и никога не е лесно да наблюдавате резултатите от действията си. Поради тази причина в книгата с препоръки резултатите от проекта ще бъдат представени чрез резултатите от тестването на интелектуалните резултати и материали по време на пилотното обучение и чрез историите и добрите практики, с които се сблъскахме в хода на проекта. Екипът на проекта се надява, че тази брошура ще бъде стимул не само за използване на инструментариума, разработен от проекта Access IT, но и ще бъде стимул за съвместна работа за една по-достъпна Европа за всички.

Определящи фактори за достъпност в туризъм: Анкетни и фокус групи

Докладът на ACCESS IT за „Определящи фактори за достъпност в туризма“ представя преглед на достъпните туристически услуги в Европа въз основа на преглед на предишни проучвания и пазарни данни, последван от проучване на условията и потенциала за подобряване на тези услуги в природните и селските райони (ПСР).

В доклада са представени резултатите от нови проучвания на:

- **Посетители с** увреждания и други специфични изисквания за достъп и
- Представители на малки и средни туристически предприятия (МСП) от 6 държави
- Публични органи, представители на местната власт и ДМО (DMOs)

както и интервюта от кръгли маси и фокус групи, в които взеха участие различни заинтересовани страни в областта на туризма.

Отговорите на 152 посетители и 161 предприятия генерираха голям обем информация, която изследва общите предположения за достъпния туризъм и подкрепя съществуващия обем от знания, отнасящи се по-специално до ПСР.

Проучванията нямаха за цел да бъдат статистически представителни, но бяха насочени към респонденти, които имат пряк личен опит с изисквания за достъпност (в случая на посетителите) или като доставчици на туристически услуги (в случая на проучването на бизнеса). Поради това констатациите са предимно от качествен характер. Въпреки това някои статистически данни дават информация за често срещани туристически дейности, навици на пътуване, често срещани бариери и възприятия за пазара на достъпния туризъм.

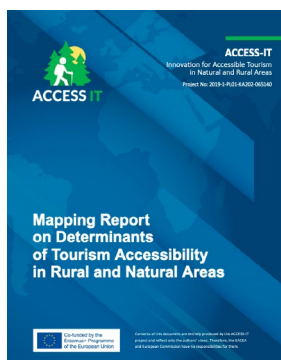
Двете проучвания бяха разработени с оглед на изискванията за достъпност и пречките, с които се сблъскват туристите, идентифицирани първоначално чрез проучване съществуващи данни и публикации, както и чрез знанията и дългогодишния опит на членовете на екипа на ENAT. Един от членовете на екипа на ENAT, който е с двигателни увреждания, управлява собствена туристическа компания, специализирана в организиране на достъпни екскурзии. С този опит екипът на проекта успя да разработи онлайн въпросници за посетители и втори въпросник за МСП.

Следва да се отбележи, че трети въпросник, предназначен за **институции и органи, отговорни за изработване на политики в туризма** също беше разработен и пуснат под формата на онлайн проучване, но получи много малко отговори, главно поради факта, че държавните служби бяха затворени по време на пандемията COVID-19



през 2021 г. Това проучване не беше дефинирано в проектното предложение и беше замислено само като допълнителен изследователски принос, но за съжаление се оказва невъзможно да бъде завършено.

Резултатите от тези проучвания бяха използвани от партньорите на ACCESS IT за определяне на специфичните теми на обучението по достъпен туризъм и видовете упражнения и методики за обучение, които биха помогнали на собствениците и мениджърите на туристически предприятия да премахнат съществуващите бариери и да посрещнат нуждите на пътуващите със специфични изисквания за достъпност. Въз основа на проучванията, направени от анализа на съществуващи данни и материали са предоставени и списъци с онлайн публикации и други ресурси, подходящи за разработване на учебно съдържание по проект ACCESS-IT.



Изтеглете доклада ACCESS IT:
„Доклад относно определящите фактори за достъпност на туризма в природни и селски райони“

(68 страници, PDF, български)

<http://accessitpro.eu/wp-content/uploads/IO1-bg-l.pdf>

Създаване на видеа, добри практики

Партньорите по проекта са създали 12 кратки филма, свързани с достъпния туризъм. Филмите показват добри практики в тази област. Представянето на добрите практики е замислено по такъв начин, че всеки филм представя конкретен проблем и дава вдъхновение и пример за туристически организации в природни и селски райони.

Темите на видеата бяха съгласувани от партньорите въз основа на интервютата, проведени в рамките на Продукт 1 с представители на различни групи заинтересовани страни в областта на достъпния туризъм.

Въпросите, които се разглеждат във филмите, включват:

1. [Въведение в достъпния туризъм: Защо е важен?](#)
2. [Проверка на сгради и съоръжения за установяване на проблеми с достъпността](#)
3. [Решете какво да подобрите и как да осъществите промените за подобряване на достъпността](#)

4. [Организиране на едномедневна екскурзия за пътуващи с физически увреждания в природни и селски райони](#)
5. [Как да популяризираме достъпния туризъм: Практическо ръководство и съвети](#)
6. [Пример за достъпност в места за настаняване – къща за гости в селски район](#)
7. [Пример за достъпен транспорт: Транспортна достъпност в селски райони](#)
8. [Пример за достъпност на рекреационни туристически услуги](#)
9. [Осигуряване на заетост на лица със специфични изисквания за достъпност](#)
10. [Комуникация в сферата на достъпния туризъм -1](#)
11. [Комуникация в сферата на достъпния туризъм -2](#)
12. [Достъпност за фирми в областта на селския туризъм: Информация за достъпни услуги на вашия достъпен уебсайт](#)

Поради кратката си продължителност, филмите са въведение в различни специфики и области на достъпния туризъм, като представените идеи и решения могат да послужат за вдъхновение и задълбочаване на знанията по тази тема чрез изучаване на материалите, налични в платформата на проекта.

Към всички видеоклипове има налични субтитри на английски език, както и на всички езици на партньорите. Видеата са достъпни в канала на проекта в YouTube.

Образователни материали: Наръчници за обучение

Инструментариумът за подкрепа на бизнеса представлява набор от насоки „Как да се направи“, насочени към подпомагане на туристическите предприятия в предприемането на стратегически подходи към иновациите при разработването на достъпни туристически продукти и услуги. Тези насоки съдържат практическа информация и инструкции и включват следните раздели/теми:

1. Как да оценим достъпността на туристически продукт/услуга
2. Как да адресираме изискванията на сегментите целевите клиенти
3. Как да разработим достъпна туристическа оферта и да отговорим на търсенето
4. Как да лансирате и промотирате достъпен продукт
5. Как да ангажираме заинтересовани лица в разработването на достъпен продукт



Насоките са предоставени като електронни публикации, достъпни на уебсайта на проекта: <http://accessitpro.eu/bg/home-page-bg/> и са използвани за изготвянето на **уеб-базиран инструмент за самооценка на бизнеса**. Този инструмент цели да помогне на МСП в областта на туризма да оценят степента, в която техните туристически продукти или услуги са ориентирани към привличане на клиенти със специални изисквания за достъпност. Оценката се осъществява като потребителите отговарят на затворени въпроси, структурирани в пет основни раздела/теми, свързани с достъпността, а именно:

1. Достъпен туризъм и цялостно преживяване на посетителите
2. Информация
3. Дизайн на достъпни туристически услуги
4. Маркетинг
5. Участие на различни заинтересованите страни

Този уеб-базиран инструмент генерира изчерпателен доклад за оценка спрямо посочените отговори и също така дава препоръки на потребителите за това как биха могли да подобрят достъпността на своите оферти.

Насоките и уеб-базираният инструмент се допълват от сценарии за **практически сесии**, които имат за цел да подпомогнат мениджърите на туристически МСП в изучаването на собствения им бизнес въз основа на практическа методология. Тези сесии са посветени на разработването на нови (или подобряването на вече съществуващи) достъпни туристически оферти. Те използват разнообразни творчески техники за решаване на проблеми и насърчават съвместното разработване на предложения за продукти или услуги от заинтересованите страни. Инструментариумът за подкрепа на бизнеса предоставя и дидактически ресурси за практически сесии за обучение, готови да бъдат интегрирани като част от предложенията и практиката на ПОО.

2. Преглед на пилотното тестване в страните партньори

Ресурсите на проект ACCESS IT бяха тествани от партньорите в различни формати и концепции. Тук ще намерите събраните дейности, методологии и опит. Те са полезни, за да покажат различните варианти за използване и прилагане на ресурсите в практиката.

Опит с универсален дизайн

Местоположение

Пилотният проект се проведе в смесена среда, съчетавайки онлайн уебинар, в който се присъединиха заинтересовани страни от други италиански региони с присъствено събитие с участници в Кампобасо, Молизе, в офиса на Gal Molise Verso il 2000 на 28 април.

Целева група

Туристически агенции и други заинтересовани страни на местно и регионално ниво в сферата на туризма

Туристически агенции и други заинтересовани страни на националния ниво в сферата на туризма

Представители на регионални правителствени институции.

Използвана методология и ръководство

GAL Molise проведе пилотно обучение в смесен формат – чрез уебинар в Zoom и присъствено. Участниците получиха всички материали за обучение, разработени в рамките на курса, които включват всички наръчници с насоки, видеовръзки и линкове към видео материалите и достъп до инструмента за самооценка. Пилотното тестване и обучение беше структурирано около създаването на нови проектни предложения за изпълнение на нови дейности за достъпност и прилагане на принципите на универсалния дизайн при проектирането на услуги.

Обучителите представиха темата за достъпността и всички документи за обучение и обясниха цялостната структура и програма. След представянето на темата



и материалите беше проведена мозъчна атака с участниците. По време на обобщителната сесия обучителят даде възможност на участниците да тестват и използват сами уеб инструмента за самооценка. Участниците отбелязаха, че получените резултати при направената самооценка наистина отговарят на действителните им умения в областта на достъпността. Темата за достъпността беше добре обяснена чрез визията на всички видеоматериали, създадени по проекта Access IT. По време на уебинара с чрез на Насоки 3, концепцията за проектиране и универсален дизайн беше представена изцяло и в детайли. Общата група беше разделена на 3 малки групи, които обсъдиха и изпълниха проект за подобряване на достъпния дизайн. В края на сесията всяка група трябваше да изпрати резултатите от поставената задача чрез формуляр в Google до GAL MOLISE, като по този начин се симулира състезание между групите.

Кратък доклад за резултатите

На срещата присъстваха 2 души с увреждания, 2 ресторантьори, 3 туроператори, 1 организация за отдих, 4 представители на публични институции и 3 туристически организации, които работят и с хора с увреждания.

Сесията като цяло беше успешна и според обратната връзка от участниците тя е успяла да подобри познанията им за достъпния туризъм и за оценяване на услугите по отношение на достъпността. Обучението е било полезно и за повишаване на уменията за проектиране чрез прилагане и използване на универсалния дизайн. Оценките на резултатите от проекта бяха много добри и повечето участници заявиха, че ще използват тези материали за популяризиране на събитията за достъпност с други заинтересовани страни в областта на туризма.

Представяне на ACCESS IT за повишаване на осведомеността

Местоположение

Срещата се проведе по Skype с продължителност около 1,5 часа.

Целева група

Срещата беше насочена към всички хора, които се интересуват от темата за достъпния туризъм, включително: хора със специални нужди, институции, занимаващи се с организирането на достъпен туризъм, служители на обекти, предоставящи туристически услуги, хора, които се обучават в областта на туристическите услуги, и др.

Използвана методология и ръководство

Срещата беше организирана под формата на уебинар, по време на който бяха представени резултатите от проекта:

Резултат 1: Доклад относно факторите за достъпността на туризма в природни и селски райони, основаващ се на проучване на бариерите за достъпност и предизвикателствата за подобряване на достъпността, срещани от МСП в туризма.

Резултат 2: Туристически казуси, свързани с достъпността в туризма, представени под формата на видео материали. Видеата представят туристически МСП, които са приложили иновативни решения, подобряващи достъпността на техните продукти/услуги, както и са успели да реализират успешно на пазара тези свои нови или подобрени достъпни оферти.

Резултат 3: Интерактивен инструментариум за подкрепа на бизнеса, включващ насоки за стратегически подход към иновациите при разработването на достъпни туристически продукти, уеб-базиран инструмент за оценка на достъпността и сценарии за съвместни проектни сесии.

Резултат 4: Книжка с препоръки, обобщаваща добрите практики и успешните истории и съдържаща съвети за съвместно разработване на достъпни туристически оферти.

Срещата имаше за цел и обсъждане и обмяна на опит в областта на достъпния туризъм.



Кратък доклад на резултатите

Информацията за срещата беше широко разпространена сред туристически агенции, организации, обединяващи хора със специални изисквания за достъпност и институции, предоставящи туристически услуги. Около 20 души се записаха за срещата. Това показва, че въпросът за достъпността в туризма все още изглежда „нишов”. Въпреки това участниците в срещата приеха с интерес представените материали. По време на обратната връзка, дадена по време на дискусиата, беше предоставена информация, че разпространението на идеята за достъпен туризъм е важен елемент от дейността на туристическите офиси и агенции. Хората със специални туристически изисквания за достъпност съобщиха, че транспортът е от особено значение в областта на достъпността. Основният извод в резултат на срещата е необходимостта от разпространяване на идеята за достъпност в Полша.

Структурирано обучение за МСП и местни структури на местно ниво

Местоположение

Автономна област Каталуня / Испания, обхваната от регионалната асоциация на предприемачите в областта на селския туризъм TURALCAT.

Целева група

Доставчици на услуги в областта на селския туризъм

Местна туристическа инфраструктура (музеи, места за разглеждане на забележителности) и туристически бюра

Общини

Използвана методология и ръководство

TURALCAT реализира пълен курс за тестване с изчислена продължителност от 25 часа за всеки участник. Първо беше публикувана покана сред съответната целева група. Всички заинтересовани участници получиха пакет с информация за курса, който включва датите на съвместните сесии (онлайн и присъствено), структурата на курса и достъп до съответните ресурси за обучение - видеоклипове, насоки (кратки и пълни) и инструмент за самооценка.

Самият курс е структуриран около активното придобиване на знания въз основа на плана за подобрене, който всеки участник изготвя за своите туристически услуги/продукти. В първата въвеждаща сесия на участниците бяха обяснени общите цели и концепции и те получиха пълно обяснение за наличните ресурси. През следващите четири дни всеки участник трябваше да формулира идея за подобрене на своята туристическа оферта, която да изпрати на ръководителя на курса. Тези идеи бяха оценени преди втората съвместна сесия, на която бяха обсъдени някои важни аспекти и поставени въпроси. След тази сесия се проведе поредица от пет тематични задълбочени сесии, от които участниците трябваше да изберат поне три, които са най-подходящи за техния план за подобрене. В продължение на още 10 дни участниците имаха време да подготвят подробно своя план за подобрене, като разчитаха на помощ (наставничество/консултантска услуга) от страна на ръководителя на курса.

Всички планове за подобрене трябваше да бъдат изпратени два дни преди последната съвместна среща, на която бяха представени и обсъдени избраните най-представителни и най-добре подготвени планове.

Кратък доклад за резултатите

Информация за курса по проект ACCESS-IT беше разпространена сред хиляди селски къщи в Каталуния и различни институции (природни паркове, музеи, регионални власти, туристически бюра). Успяхме да информираме и да създадем осведоменост сред много компании и структури. В резултат, общо тринадесет души, представляващи различни видове туристически услуги, се записаха за курса: 6 селски къщи за настаняване, 1 хотел, 2 природни парка, 1 туристически офис, 1 приемна агенция и 2 други компании за услуги. От общия брой регистрирани само седем (55%) са разработили проект за достъпност за своята туристическа услуга. Пет проекта (71%) имат за основна цел да подобрят достъпността и комуникацията за клиенти със затруднения в придвижването. Останалите 2 проекта (29 %) са насочени главно към хората със зрителни увреждания, но в допълнение отчитат и други сегменти (слухови и когнитивни увреждания).

В края на курса на участниците беше изпратена анкета за оценка, която даде значително високи и положителни резултати, показващи, че 83% са „много по-мотивирани“ да прилагат мерки за достъпност на туристите, а 66% оценяват качеството на курса с „5“ (стойности от 0 до 5).



Оценяване на достъпността на даден туристически продукт

Местоположение

Уебинар за онлайн обучение на 20 юни 2022 г., „Как да развиваме достъпен туризъм в природни и селски райони“.

Записва се и се разпространява в канала на ENAT в YouTube. (1 час и 42 минути)

<https://youtu.be/xalJbE7Pbbc>

ENAT разпространи курса за обучение, включително презентациите на слайдове, чрез страницата си за събития в областта на достъпния туризъм на адрес:

<https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.events.2293>

Целева група

МСП, предоставящи туристически услуги в природни и селски райони, мениджъри на дестинации, обучители в областта на ПОО, държавни служители и всички, които се интересуват от темата.

Ограничено до 30 души, на английски език.

Използвана методология и ръководство

На този уебинар бяха споделени някои от резултатите от проекта Access IT с нови идеи, инструменти за обучение и предложения за предоставяне на услуги за посетители с изисквания за достъп в природни и селски райони.

Акцентът беше поставен върху насоките „**Как да...**“ направите услугите си достъпни.

На уебинара бяха разгледани:

- Как да оценим достъпността на туристически продукт/услуга
- Как да адресираме изискванията на сегментите целевите клиенти
- Как да разработим достъпна туристическа оферта и да отговорим на търсенето
- Как да лансирате и промотирате достъпен продукт
- Как да ангажираме заинтересовани лица в разработването на достъпен продукт

Материалите за обучение включваха ръководствата „Как да“ на ACCESS IT, уеб базирания инструмент ACCESS IT и някои от видеоклиповете на ACCESS IT.

Кратък доклад за резултатите

По време на уебинара се проведе дискусия с въпроси, по-специално от

собственик на туристическа агенция и туроператор, Accessible Tromsø (Норвегия). Той нямаше търпение да сподели своя опит с участниците. Компанията му организира екскурзии за посетители с намалена подвижност, включително слепи, глухи и слабо чуващи, лица с когнитивни увреждания и семейства. Екскурзиите му включват каране на кучешки впряг, обиколки със северни елени, наблюдение на китове и други дейности в природата около Тромсьо. Той използва квалифициран туристически водач за незрящи в местния музей и посочи, че много компании нямат достъпни уебсайтове, което означава, че не могат да достигнат до клиенти с увредено зрение. Дори компания, която произвежда устройства за подпомагане на навигацията на слепи хора, има недостъпен уебсайт.

Други въпроси също бяха разгледани в кратка дискусия.

Екипът на ACCESS IT демонстрира уеб-базиран инструмент за самооценка на малкия бизнес.

Всички участници се съгласиха уебинарът да бъде записан и сега той е достъпен

в канала на ENAT в YouTube. Коментарите в YouTube се следят от ENAT и всички въпроси на зрителите ще бъдат отговорени там.

Линкът към формуляра за оценка на обучението беше раздаден на участниците и като същият е достъпен и на уебстраницата на събитието на сайта на ENAT (вж. по-горе).



Транснационално онлайн обучение с услугата за наставник

Местоположение

Цяла Европа - 32 държави, обхванати от мрежата на Ruraltour

Целева група

Доставчици на услуги в областта на селския туризъм

Технически консултантски персонал на професионални организации в областта на селския туризъм

Използвана методология и ръководство

Ruraltour проведе пълно тестване с изчислена продължителност от 25 часа на участник по същата обща методология, както е обяснено за TURALCAT, но организирано като изцяло под формата на онлайн курс на английски език. Чрез мрежата на Ruraltour беше публикувана покана сред съответната целева група, като беше предоставен пакет за курса, включващ датите на съвместните и тематичните онлайн сесии, структурата на курса и връзки за достъп до съответните ресурси за обучение - видеоклипове, насоки (кратки и пълни) и веб-базиран инструмент за самооценка.

Самият курс беше структуриран около активното придобиване на знания въз основа на плана за подобрене, който всеки участник трябва да изготви за своята туристическа оферта. Той се състои от два блока: 1) повишаване на общата осведоменост и познаване на основните концепции за достъпност; 2) прилагане на това разбиране в конкретен план за подобрене на услуга или продукт.

По време на встъпителната сесия на участниците бяха обяснени общите цели и концепции и те получиха пълно обяснение за наличните ресурси. През следващите шест дни всеки участник трябваше да формулира идея за подобрене на своята услуга чрез онлайн формуляр. Тези идеи бяха оценени преди втората съвместна сесия и бяха обсъдени най-съществените аспекти или открити въпроси.

След тази сесия беше планирана поредица от пет тематични задълбочени сесии. Участниците трябваше да изберат поне три, които са най-подходящи за техния план за усъвършенстване. През следващите 5 дни участниците имаха време да подготвят подробно своя план за подобрене, като разчитаха на помощ (наставничество/ консултантска услуга) от страна на ръководителя на курса. Всички планове

за подобрене трябваше да бъдат изпратени два дни преди последната съвместна среща, на която бяха представени и обсъдени най-представителните и най-добре подготвените планове.

Кратък доклад за резултатите

Първоначално участваха 21 души от 11 държави, като 15 от тях присъстваха на първата онлайн сесия. Въпреки напомнянията този брой значително намаля в хода на обучението, като бяха представени само 5 идеи за подобрения. Съответно планираните пет тематични сесии бяха намалени и обединени в две по-дълги сесии с въпроси и отговори. Накрая участниците изготвиха четири плана за подобрения.

От съпоставката на това мероприятие с подобно събитие, проведено в Каталуня **научаваме** за изключителното значение на междинната структура, която е в близък контакт с реалността на участниците. Това може да бъде местна ДМО (дестинационна маркетингова организация), професионална асоциация на местно и регионално ниво или други подобни структури, които познават територията, културата и реалността на участниците. Що се отнася до материалите за обучение, видеоклиповете бяха посочени от участниците като най-интересни и лесни за използване. От друга страна, дори кратките версии на Насоките бяха сметени за твърде сложни за самостоятелно изучаване, като разбирането им изискваше допълнително индивидуално тълкуване и подкрепа от страна на междинната структура.

Семинар за присъствено обучение

Местоположение

София, България

Институт за следдипломно обучение към Университета за национално и световно стопанство (УНСС)

Целева група

Доставчици на услуги в областта на селския туризъм

Доставчици на други туристически услуги и продукти



Представители на туристически асоциации и организации

Собственици на блогове и списания за селски туризъм

Преподаватели в университети в областта на селския и алтернативния туризъм

Представители на сдружения, организации и правителствени структури, работещи с и за хора с различни изисквания за достъпност

Използвана методология и ръководство

ЕЦК проведе изцяло присъствен семинар за обучение и тестване. Семинарът беше разделен на няколко сесии, които обхванаха материалите и инструментите на проекта Access-IT. Общият брой на участниците беше 15 и за да се отговори най-добре на нуждите на обучението, беше използвана зала, оборудвана с компютри и добра интернет връзка.

Първата сесия беше посветена на представянето на темата за достъпния туризъм и повишаването на осведомеността за важноста да се предлагат достъпни туристически оферти. Особено внимание беше отделено на заведенията и туристическите услуги в природните и селските райони. По време на тази сесия бяха представени някои от видеоматериалите, както и насоките „Как да“. Темите на насоките „Как да“ са:

1. Как да оценим достъпността на туристически продукт/услуга
2. Как да адресираме изискванията на сегментите целевите клиенти
3. Как да разработим достъпна туристическа оферта и да отговорим на търсенето
4. Как да лансирате и промотирате достъпен продукт
5. Как да ангажираме заинтересовани лица в разработването на достъпен продукт

По време на втората сесия Елеонора Йосифова, която беше гост-лектор от Българската асоциация за алтернативен туризъм (БААТ), обсъди няколко предизвикателства, свързани с разработването на предложения за достъпен туризъм, и сподели няколко примера за инициативи за достъпен туризъм, разработени в България. Тя доразви темите за достъпността, като обясни ползите и предимствата на туристически продукти и услуги, които обслужват нуждите на хората със специални изисквания за достъп.

След като участниците се запознаха с различни концепции и знания, свързани с достъпния туризъм в природни и селски райони, те участваха в практическа сесия. По време на практическите упражнения участниците работиха в малки групи. Всяка

група получи задача да създаде оферта за достъпен туризъм за група туристи със специални изисквания за достъп. Участниците трябваше да използват насоките, за да разработят успешна оферта и ефективна комуникационна стратегия, като вземат предвид спецификите на целевата група, която им беше дадена. В края на практическото занятие всяка група представи своята оферта, последвана от дискусия в голямата група. Участниците споделиха мнението си, направиха коментари и повдигнаха нови въпроси, свързани с темата.

Следващата сесия беше посветена на уеб-базирания инструмент за самооценка. Бяха обяснени всички елементи на инструмента и беше демонстрирано как да се навигира през различните модули. След това участниците сами тестваха уеб инструмента. По време на тестването, участниците задаваха въпроси и споделяха мненията си.

Последната част от обучението беше дискуссионна сесия, в която всички участници се включиха активно и споделиха своите мнения и гледни точки по различните теми, свързани с достъпния туризъм.

Кратък доклад за резултатите

В края на обучението участниците бяха помолени да попълнят формуляр за обратна връзка и да оценят обучението. Въз основа на получената обратна връзка бяха направени следните заключения:

- Всички участници отговориха положително и се съгласиха, че обучението им е помогнало да подобрят знанията си в областта на достъпния туризъм. Напълно съгласни са 12 от анкетираните, а двама са отговорили „В по-голямата си част“, което също се счита за положителен отговор. Един участник не е попълнил въпросника. Подобни са и получените отговори на въпросите „Сесията за обучение ми помогна да се подготвя по-добре за разработване и предоставяне на достъпни туристически продукти и услуги“ и „Сесията за обучение ми помогна да науча как да разработвам съвместно с ключови заинтересовани страни достъпни туристически продукти или услуги“, където 11 респонденти са отговорили „Да“, а 3 от тях са отговорили „В по-голямата си част“.
- На въпроса да оценят по скала от 1 (най-ниска) до 5 (най-висока) учебните материали 13 от анкетираните отбелязаха 5, а 1 - 4. На въпроса да оценят цялостната ефективност на обучението 11 отговориха с 5 (най-висока), 2 от тях отбелязаха 4, а 1 не отговори.
- Нито един от въпросите не получи отрицателна оценка от участниците.
- Мнозинството от участниците (10) посочиха, че ще използват материалите



от обучението като ръководство за подобряване на своите продукти и услуги. Също така около половината от участниците заявиха, че ще препоръчат материалите на своите колеги (8 респонденти) и ще ги популяризират сред други заинтересовани страни в областта на туризма (7 респонденти).

От тези резултати може да се заключи, че обучителният семинар е бил изключително ефективен и успешен. Участниците намират обучението за интересно и полезно и смятат да използват материалите в бъдещата си работа. Всички те заявиха, че биха искали да се информират и да получават допълнителна информация по темата за достъпния туризъм.

3. Добри практики

Значение на универсалния дизайн и достъпността в Европа

Универсален дизайн (УД) е проектирането на продукти и среда, които да могат да се използват от всички хора във възможно най-голяма степен, без да е необходимо адаптиране или специализиран дизайн. Целта на универсалния дизайн е да опрости начина на живот за всички. Концепцията за универсален дизайн е насочена към всички хора от всички възрасти, размери и способности.

Ако се върнем към определението, УД е:

- Процес, който разширява възможностите на различни групи от населението чрез подобряване на човешките постижения, здравето и благосъстоянието и социалното участие.
- УД прави нещата лесни за използване, по-здравословни и приятелски (Steinfeld and Maisel -2012)
- Подход за проектирането на среда, продукти и услуги, при който се отчитат много човешки фактори.

Универсалният дизайн се основава на 7 принципа:

1.Равностойно използване, 2.Гъвкавост при използване, 3.Просто и интуитивно използване, 4.Възприемане на информацията, 5.Толерантност към грешки, 6.Ниско физическо усилие и 7.Размер и пространство за достигане и използване.

Универсалният дизайн е цялостен подход към проектирането, който отразява начина на разбиране и задоволяване на различните потребности на хората. В по-широката си перспектива той е ключът към премахването на бариерите и осигуряването на добър достъп за всички, включително и за хората с увреждания. Универсалният дизайн подпомага функционалността на дадена сграда, продукт или услуга и осигурява независимост на хората, като допринася за създаването на удобна, устойчива, приобщаваща и безопасна среда, продукти и услуги за ВСИЧКИ.

Ето защо, що се отнася до туризма, универсалният дизайн трябва да се разглежда и прилага по цялата верига на туристическите продукти.

Универсалният дизайн (УД) възниква в САЩ. „Дизайн за всички” е подобен подход, разработен в Европа, който означава проектиране, разработване и предлагане



на пазара на основни продукти, услуги, системи и среда, които да бъдат достъпни и използваеми от възможно най-широк кръг потребители.

„Дизайн за всички“ понастоящем се разглежда от Европейската комисия в редица области на политиката като инструмент за подобряване на продуктите и услугите и превръщането им в подходящи за всички потребители, както е в Европейския акт за достъпност (2019 г.).

Проектирането за възможно най-широк кръг гости, включително хора със специални изисквания за достъп, дава добавена стойност на туристическото място или обект, тъй като всички хора ще могат да се възползват от направените адаптации, увеличени пространства и приспособления за достъпност. Клиентите, пристигащи уморени или стресирани след дълго пътуване, носещи тежки куфари, възрастните хора и семействата с малки деца ще се радват на по-безопасен и комфортен престой. Ясно е, че универсалният дизайн трябва да отчита изискванията за достъп на потребителите с много видове увреждания и да ги адресира в проектното решение.

Достъпният туризъм все повече се признава като марка за качество, която обслужва широките интереси както на индустрията и местните граждани в дестинациите, така и на разнообразието от посетители, които идват, за да се насладят на достъпни преживявания. Макар че често мислим за достъпността като за технически подход или инструмент, тя е нещо повече от това. Тя е и културен атрибут, който подкрепя и обогатява всички аспекти на обслужването на клиентите, превръщайки всеки посетител в ценен гост и допринася за развитието на всеки туристически бизнес.

Връзка между достъпността и туризма

Няма единно, общоприето определение за „достъпен туризъм“. Тук ще посочим някои от начините, по които терминът се дефинира и използва. Понятието със сигурност ще се развива, тъй като се прилага във все повече контексти по света.

„Достъпният туризъм дава възможност на хората с изисквания за достъп, включително намалена мобилност, зрение, слух и когнитивни измерения функционират самостоятелно, равноправно и с достойнство чрез предоставяне на универсално разработени туристически продукти, услуги и среда. Това определение включва всички хора, включително пътуващите с деца в детски колички, хората с увреждания и възрастните хора.“ (Darcy & Dickson, 2009).

Достъпният туризъм, наричан още приобщаващ туризъм, туризъм без бариери или просто туризъм за всички, не трябва да се разбира като отделен вид туризъм, а като набор от предварителни условия за всеки вид туризъм. Хората от всички възрасти

и с различни възможности, включително хората със специални изисквания за достъп, изпитват много пречки и затруднения като туристи по време на цялостното „преживяване на посетителя“. Това до голяма степен се дължи на факта, че продуктите, услугите и архитектурната среда не са проектирани така, че да са достъпни за по-широк кръг потребители. Тези посетители може да се нуждаят от определени приспособления по време на пътуването, по отношение на дизайна на информацията, дизайна на околната среда, оборудването или услугите, както и от приветливо отношение, което да гарантира, че те могат да получат безопасно, удобно и пълноценно преживяване.

За да бъде туризмът „достъпен“, всички части на веригата за създаване на стойностно преживяване - от по-добрата информация, резервация и транспорта до съоръженията в дестинацията, включително настаняване, хранене и дейности, както и туристическите услуги, трябва да бъдат направени достъпни и по-подходящи за нуждите на всички клиенти, включително тези със специални изисквания за достъп и дългосрочни здравословни проблеми.

В Европа достъпният туризъм получава все по-голямо внимание като потенциална област на растеж за дестинациите и предприятията поради три основни фактора или „движещи сили“. Това са:

1. Демографско застаряване на населението
2. Законодателство относно правата на човека и достъпността
3. Бизнес аргументи за достъпен туризъм

Справка:

„Достъпен и приобщаващ туризъм“ от Айвор Амброуз, в „Енциклопедия по управление и маркетинг на туризма“, (2022 г.), Бухалис, Д. (редактор).

<https://doi.org/10.4337/9781800377486.accessible>

Защо е важен достъпният туризъм?

Въведение в достъпния туризъм: Защо е важен?

Достъпният туризъм е туризъм, който отговаря на нуждите на различни групи, включително хора с увреждания, възрастни хора, семейства с деца, бременни жени, хора с ограничения в придвижването или специфични хранителни нужди.



Той се основава на философията на универсалния дизайн, която цели да създаде среда, места и услуги, които са удобни за всички видове клиенти, включително хора с увреждания и/или други специфични изисквания за достъп, без да е необходимо допълнително адаптиране.

Достъпният туризъм поставя определени очаквания пред всички участници и организатори. Може да изглежда, че той е пазарна ниша или изисква големи финансови разходи, например за адаптиране на инфраструктурата. Много често обаче простите действия и удобства значително улесняват престоя на туристите със специфични изисквания за достъп, като им позволяват да общуват, да влизат, да се движат и да използват дадено място, давайки им усещане за сигурност и комфорт по време на пътуването.

Особено важно е тур операторите да информират посетителите за условията за достъп във всички информационни материали, като се има предвид, че достъпният туризъм не е само самото пътуване, а изисква и внимателна подготовка за пътуването, т.е. определяне на дестинацията, транспортните средства, намиране на подходящо място за настаняване и възможности за разглеждане на забележителности. Изискванията за достъпност се прилагат още в информационните материали, които тур операторите публикуват (главно на уебсайтове), и се състоят в точно предаване на информация за всички удобства, но и в обръщане на внимание на трудностите, които някои клиенти могат да срещнат.

Откритото отношение, добрите намерения и добротата на организаторите на туристически оферти трябва да бъдат отправна точка за създаването на пространство и услуги, достъпни за всички туристи. Достъпният туризъм дава еднакви права за пътуване и ползване на туристически услуги и атракции на всички, които обичат да пътуват.

Ето защо не е достатъчно дадено съоръжение да е адаптирано например към нуждите на хората със специални изисквания за достъп. Важно е да се предостави и подходяща и изчерпателна информация за всички удобства, както и да се предлагат различни форми на комуникация и резервация.

Това поставя специфични изисквания към организаторите на туристически дейности, като например туристически бюра, институции, свързани с транспорта, места за настаняване, туристически атракции, организатори на събития, но също и към самите клиенти, които трябва да могат да съобщават своите нужди по безопасен и поверителен начин.

Достъпността се отнася не само за - както обикновено изглежда - хората с увреждания, а често и за хората, използващи инвалидни колички. Трудно е да се отговори на всички

нужди на горепосочените групи, но е много важно да се вземат предвид колкото се може повече от тези нужди. Повишаването на осведомеността и обучението по въпросите на достъпността и обслужването на клиентите дава възможност на тур операторите и персонала уверено да обслужват всички туристи.

Как да го направим? - Проверете съоръженията си

Обикновено местата за настаняване в селските райони са построени отдавна. Тогава хората не са обръщали голямо внимание на това да направят съоръженията достъпни за клиенти с различни увреждания. Ето защо много селски комплекси още в своята структура имат препятствия, които не могат лесно да бъдат променени и подобрени. Собствениците на такива съоръжения често са наясно с това и се страхуват от мисълта, че ще трябва да преустроят имота си. Почти никой не иска да инвестира твърде много време или пари в голяма реконструкция, без да е сигурен, че ще получи съответната незабавна възвръщаемост на инвестицията.

Собствениците не са наясно, че има много „малки“ подобрения, които могат лесно да направят сами и с ограничен бюджет. Тези подобрения може да изглеждат малки, но имат огромно значение за клиентите с определени затруднения. Точно това е идеята зад видеоклипа „Как да го направя? - Проверете съоръженията си“. Искахме да покажем на собствениците на места за настаняване колко лесно е всъщност сами да проверят съоръженията си и да открият проблемите. Затова отидохме в селски комплекс, наречен „Лас Монхас“ в Малага, Испания. Този комплекс е на 300 години и е бил реставриран преди 20 години, без да се мисли за осигуряване на достъпност.

За да открием препятствията, използвахме инвалидна количка, патерици, очила и тапи за уши. Собственичката използва инвалидната количка и патериците, докато обикаляше частите на комплекса, които би искала да направи по-достъпни. Отбелязахме всички препятствия, които срещнахме по пътя си, като стълби без рампи, тесни врати или места, които се нуждаят от парапети за по-лесен достъп (напр. баня). Също така проверихме дали акустичните сигнали (напр. звънецът, който се използва в случай на авария) са достатъчно силни за клиентите с увреден слух. Символите и писмените съобщения (напр. паролата за Wi-Fi) трябваше да са лесни за четене, докато носим очила, които влошават зрението ни.

Тъй като това място за настаняване разполага с често използвана външна зона, проверихме и тази част, като използвахме инвалидната количка. Няколко места бяха невъзможни за достъп на ползвател на инвалидна количка без помощта на друг човек и това беше индикация, че тези места се нуждаят от поправки (обикновено само рампи).



В заключение, ако искате да направите своите съоръжения по-достъпни за клиентите си и да направите престоя им по-приятен, не ви трябва нито много време, нито много пари. Просто последвайте нашия пример и направете обиколка на вашето място сами или с помощта на приятел. Това ще отнеме съвсем малко от времето и усилията ви, но ще има голямо положително въздействие върху цялостното удовлетворение на клиентите ви.

Как да го направим? - Прилагайте прости решения

Следващата стъпка след анализа на проблемите с достъпността на дадена услуга в селските райони е вземането на решение за възможните подобрения, тяхното планиране и изпълнение.

След като преминахме през целия селски комплекс, търсейки пречки за достъпността, изготвихме доклад с предложения за подобрения. Докладът беше разгледан и беше решено кои мерки ще бъдат приложени. Ако мислите да направите вашия комплекс в селски район по-достъпен, тези идеи могат лесно да бъдат заимствани.

Следващата стъпка е да се потърси необходимият материал. За целта можете да:

- Потърсите в уебсайтове - Започнете да пишете „оборудване за хора с увреждания“ и търсачката ще генерира други подходящи предложения.
- Отидете в магазините „Направи си сам“ - парапети, ръкохватки и други основни елементи се намират лесно и на добри цени.
- Обърнете се за съвет към специализираните магазини, които предлагат помощни средства за хора с увреждания.

Ето някои от подобренията, които предложихме:

- За ползвателите на инвалидни колички, за да могат да се придвижват самостоятелно (без да се нуждаят от придружител), на всяко стъпало/стъпало трябва да се предвиди рампа. Рампата може да бъде фиксирана или подвижна и трябва да има достатъчна широчина и наклон от максимум 5-6% (10% за кратки разстояния, като например 2 стъпала, с помощ).
- Всички стълби трябва да имат парапети от двете страни или парапет в средата, ако стълбището е широко.
- Адаптирайте поне една баня в един от апартаментите или стаите.
 - Можете да разширите вратата, за да може ползвателят на инвалидна количка да премине самостоятелно, и да монтирате ръкохватки за ползвателите, които могат да изминават кратки разстояния.

- Монтирайте душ-кабина (ролков душ) на нивото на пода.
- Заменете кабината със завеси.
- Осигурете стол.
- Поставете арматурата на височина, подходяща за ползватели на инвалидни колички и ниски хора.
- Уверете се, че подовете са равни, но с леко грапава повърхност, за да се предотврати подхлъзване както в помещенията за настаняване, така и в общите външни пространства.
- Всички текстове (парола за Wi-Fi, меню, листовки за настаняване и др.) трябва да бъдат написани с голям шрифт, четлив дори без очила.
- При спешни случаи използвайте звукова и визуална аларма (звук и светлинен сигнал едновременно).
- Поставете предупредителни знаци и материали за защита от опасности, където има препятствия в зони с лоша видимост, така че лицето да ги забележи и избегне (напр. да сведе глава).

Цената на материалите за подобренията, за които споменахме, е по-малко от 500 евро (без монтажа). Някои от решенията са дори безплатни.

Въпреки че това не са свършени решения, те са много лесни за изпълнение и могат значително да подобрят достъпността в много красиви комплекси в селски райони.

Как да го направим? - Как ще пътува човек със специални изисквания за достъп?

Все по-голям брой хора със специални изисквания за достъп, като например възрастни хора, желаят да пътуват и да участват в туристически дейности. Те могат да пътуват сами или със семействата си, с група приятели или с асистент.

Видеоклипът за планиране на обиколка за посетители с двигателни увреждания показва услугите и съоръженията в обекта на световното наследство Parques de Sintra в Португалия.

Туроператорът, който организира този вид дейност, трябва да помни, че всяка екскурзия е уникална и изисква индивидуален подход, съобразен с различните нужди на клиентите. Организаторът трябва предварително да провери внимателно всички съоръжения и услуги, за да осигури добро преживяване за всички. Екскурзията трябва да се планира логично и с фокус върху клиента, като се вземат предвид условията



за достъпност на местата за настаняване и транспорта; достъпът до местен екскурзовод с необходимите езикови умения; местоположението на адаптираните тоалетни и закупуването на необходимия набор от билети. Всички тези елементи на екскурзията трябва да бъдат идентифицирани, оценени и накрая, избрани много преди датите на екскурзията.

При подготовката на обиколка е необходимо да се изготви контролен списък със задачи и въпроси за проверка на достъпността на мястото. Първо е важно да се знаят нуждите и възможностите на всеки член на групата, за да се разберат изискванията за достъп. Следващата стъпка е да се потърси информация. Интернет е добър източник на информация. След това е необходимо да се свържете с мястото на провеждане на екскурзията по телефона или по електронна поща, за да попитате за информация, свързана с достъпността, като например достъп до мястото на провеждане на екскурзията, наемане на оборудване, наличие на екскурзовод, достъпни тоалетни и др. Тъй като някои клиенти, които използват инвалидни колички, се нуждаят от адаптирани превозни средства с рампа или асансьор, организаторът трябва да организира това за тях. Преди да потвърдите услугата, на клиента трябва да се представят маршрутът и цената.

За да се провери дали клиентът е доволен от услугите, може да бъде помолен да попълни анкета за удовлетвореността на клиента след обиколката. От съществено значение е да разполагате с „план Б“ за всички основни аспекти на екскурзията, за да избегнете проблеми. Например, типичен проблем при екскурзията може да бъде повреда на автобус... Ръководителят на екипа ТРЯБВА да знае къде бързо да получи резервен автобус.

Как да го популяризираме? - Практическо ръководство

Филмът представя дейности в областта на достъпния туризъм, осъществени от авторите на блога „Robimy prodróże”. Материалът не е урок по маркетинг и реклама, а набор от практики, които са резултат от опита на авторите на блога, един от които е човек със специални изисквания за достъп - движи се в инвалидна количка.

Основните елементи, представени във филма, са изявленията на блогърите, както и снимки и видеоклипове от техните пътувания.

Авторите разказват за начина на представяне на информация за наличните туристически атракции като част от техния блог.

Важен въпрос при насърчаването на достъпния туризъм е точната и надеждна информация. Авторите на блога подчертават, че всички материали, подготвени

от организаторите, трябва да определят точно туристическото предлагане и да представят фактите. Ако материалите са надеждни, тогава заинтересованите ще имат желание да се възползват от тази оферта.

Не бива да се забравя също така, че качеството на комуникацията с клиенти със специални нужди означава, че те ще препоръчат места и атракции на други клиенти.

Клиентите със специфични изисквания за достъп са и клиенти, които имат пари за харчене при пътуване, но трябва да са сигурни, че офертата е подходяща за тях. Ето защо най-добрата промоция на достъпен обект е да се подготви оферта, като вземат предвид изискванията за достъп на целевите групи, а също така се предостави/ публикува съответната информация за достъпност на потенциалните клиенти.

Пример за достъпно настаняване

Това видео ни показва пример за напълно достъпно настаняване в селски райони. През 2006 г. три семейства купуват стара традиционна селска къща в Can Morei, Барселона, с цел да я ремонтират и да създадат среда без бариери, достъпна за всички видове клиенти.

Can Morei е на повече от 450 години и при закупуването му е бил в много лошо състояние. Този комплекс има четири етажа със седем апартамента, тераса, плувен басейн, голяма заседателна зала, общи части и паркинг. Всички те са напълно достъпни за хора в инвалидни колички.

Залата за срещи е оборудвана с магнитна индукционна примка, която се свързва безжично със слуховия апарат на госта. Концепцията за отворено пространство позволява всички стаи да бъдат много просторни, с достъп от двете страни на леглото. Леглата имат място под себе си за приближаване с инвалидна количка. Плъзгащите се врати с ширина 90 см позволяват лесен достъп до и от спалните.

Освен това гостите на Can Morei имат достъп до специфичен вид столове с колелца и без колелца, които могат да се използват в банята. Мивката и огледалото са разположени на по-ниско ниво, така че гостите да могат да ги използват от инвалидната количка. Душът е без бариери. Дръжката на смесителя е изключително дълга, има и разтегателна работна маса. Имената на стаите са изписани на Брайлова азбука, така че гостите с увредено зрение да могат да се ориентират. Can Morei разполага и с плувен басейн с лесен за инсталиране хидравличен стол и високи хамаци за безопасно преминаване на инвалидната количка.



Като цяло Can Morei ни показва лесни и практични решения. Обмислянето на необходимите мерки за среда без бариери от самото начало позволява да се приложат лесни решения. Поради това няма допълнителни разходи за обновяването на фермата. Въпреки това някои от бариерите могат лесно да бъдат премахнати след това. Като например да се осигури лесен достъп до терасата.

През последните няколко години собствениците са установили тясно сътрудничество с няколко туристически агенции, специализирани в достъпния туризъм чрез различни канали. Между 2019 и 2020 г. 10% от резервациите включват клиенти със специални изисквания за достъп, особено ползватели на инвалидни колички. Тези резервации идват от 8 различни държави.

Всички клиенти остават с висока степен на удовлетвореност, особено от идеята за невидима достъпност. Собствениците на местата за настаняване са много благодарни за обратната връзка, която им помага да подобрят настоящите практики и да оптимизират обекта в максимална степен.

Пример за достъпен транспорт

Историята на компанията Santilli Trasporti е историята на единствения превозвач от Молизе с превозно средство, оборудвано с рампи, за да направи туризма достъпен във вътрешните райони на Молизе.

В регион, в който трафикът не е отличен и където общественият транспорт разполага с лошо оборудвани и неизпитани средства за превоз на хора със специални изисквания за достъп, значението и стойността на тази история са очевидни веднага. Карло, собственикът на фирмата, е 30-годишен мъж, който заедно с баща си Полифемо от няколко години оборудва транспортните си средства с рампа, за да направи транспорта във вътрешните райони на Молизе достъпен за всеки. Карло ни разказа, че в началото на това приключение, през 2012 г., не е било лесно да се популяризира този вид решение. В началото, Карло разказва, че търсенето на тази услуга почти не е било налице, едва от 2017 г. търсенето става по-постоянно. Трудността обаче е била и в управлението, и в отношенията с лицето с физическо увреждане. „Не знаехме правилния етикет за отношение към хората със специални изисквания за достъп, винаги се страхувахме да не нараним чувствата им. Проектът Access IT ни помага в управлението на междуличностното общуване, но също така и в управлението на нашия уебсайт и в по-доброто комуникиране на нашата оферта.

От 2017 г. насам Карло и баща му успяват да доведат стотици хора с физически увреждания от Рим и Пескара до труднодостъпните вътрешни райони на Молизе. В противен случай тези хора нямаше да могат да посетят тези красиви места. Това

помага и за подобряване на туристическата достъпност на целия регион. „Доволни сме не само от това, че успяхме да разведем много хора с увреждания из Молизе, но и от това, че успяхме да им помогнем в различни аспекти - намиране на хотели и места за нощувка и закуска, които са в състояние да им предложат подходящи услуги, хотели и места за настаняване, които разполагат с достъпни стаи и насърчават културните услуги, достъпни за всички.”

Историята на компанията Santilli показва, че от една малка инициатива, като например монтирането на рампа на едно превозно средство, може да започне и да се породи по-широка дискусия. Тя може дори да подобри туристическото предлагане на целия район. Тази история също така показва как адекватното обучение, като това, насърчавано от Access IT, може да помогне на туроператорите да се отнасят по-добре към всеки вид специално изискване и потребност от достъп.

Пример за достъпен отдих

„Играй и тренирай” е сдружение с нестопанска цел, обявено за общественополезно, което има за цел да осигури спортни занимания на семейства с хора със специални изисквания за достъп. По този начин спортът се използва като инструмент за нормализиране, приобщаване и обучение на хора със и без специални изисквания за достъп. Това сдружение управлява Центъра за адаптирани спортове в планинския курорт Ла Молина. Вече повече от десет години той предлага адаптирани спортни дейности в естествена среда през цялата година.

Ски спортът е един от най-приспособимите спортове за хора с всякакъв вид увреждания - физически, умствени или сетивни. Оборудването, използвано за този спорт, е много разнообразно, с високо ниво на развитие и комфорт. За да се извършва адаптирана дейност или какъвто и да е вид спорт, от съществено значение е да има достъпна среда.

Планинският курорт Ла Молина, в сътрудничество с фондация „Йохан Кройф” и асоциацията „Играй и тренирай”, работи от години за създаването на подходящи и достъпни съоръжения за всички. Адаптираният спортен център разполага с преференциални паркоместа за хора със специални изисквания за достъп, равен вход и адаптирана баня. Освен това той се намира пред писта за начинаещи, която се използва преференциално от хора със специални изисквания за достъп. Има ски лифт, който улеснява достъпа до ски пистите.

Друг аспект, който трябва да се вземе под внимание, е адаптираният материал, разходите за такъв материал са високи, така че това е едно от най-големите предизвикателства при практикуването на адаптирани спортове. Поради тази причина



асоциацията „Играй и тренирай“, чрез дарения и сътрудничество, от години насам придобива различни видове адаптирани материали, за да улесни достъпа на повече хора до света на снега.

Всяка година „Играй и тренирай“ провежда специално обучение по адаптирано каране на ски за ски и сноуборд инструктори. За всичко това е от съществено значение да има професионалисти, които разбират нуждите на всеки човек.

Повече от 500 души със специални изисквания за достъп, заедно със своите семейства и приятели, се наслаждават на спорта и планините с всички произтичащи от това предимства.

За да се постигне всичко това, ключово е адаптирането на курорта, като се осигурят достъп до различните услуги и лифтове. Освен това „Играй и тренирай“ предлага голямо разнообразие от адаптирано оборудване, което се предоставя безплатно в техните ски уроци.

И накрая, асоциацията разполага с екип от обучени и специализирани професионалисти, които разбират значението на премахването на бариерите и преминаването към общество, в което всички имат еднакви права и възможности.

Предимства/ползи от достъпния туризъм за обществото и заетостта

Хотел „Еврика Бийч Клуб“ в България е добър пример за отговорен работодател на хора с увреден слух. През последните пет години хотелът е предложил на тези хора сезонна работа в кухнята на хотела, ресторанта, бара, пералнята и рецепцията, включително и на предни позиции. Процесът на наемане на работа преминава през няколко ключови фази и се подпомага от консултант, специализиран в работата с глухи хора и квалифициран като преводач на жестомимичен език. Първо, консултантът обсъжда с ръководството на хотела свободните позиции и създава таблици, описващи подробно работните функции и изискванията за всяка позиция. След това разпространява тази информация сред своята мрежа от хора с увреден слух и ръководи процеса на набиране на персонал. Избраните кандидати се интервюират от управителя на хотела, който взема окончателното решение за наемане на работа.

Избраните кандидати започват работа в началото на сезона. За тези, които живеят в други градове, се организира транспорт до хотела, осигурява се и настаняване в близките селищни райони. Хотелът организира и транспорт на новите си служители от мястото на пребиваване до работното място. Самата работа започва с цялостно въвеждащо обучение, което се провежда от управителя на хотела, старши служители,

заемащи сходни длъжности, и консултанта (жестомимичен преводач). Въвеждащото обучение е много практично. Устните обяснения се подкрепят от информационни материали, съдържащи цялата необходима информация. На новите служители се показва какво точно се очаква от тях да правят. Докато въвеждащото обучение се подпомага от консултанта/преводача, през нормалните работни дни основното средство за комуникация между глухите служители и останалите членове на персонала са информационните табла. На тях са написани всички задачи, възложени на глухите хора (както и на другите служители).

По-голямата част от работните позиции, предлагани на хора с увреден слух, не изискват пряка комуникация с гостите на хотела. Понякога обаче глухите хора са наети като бармани и готвачи на блок маса и трябва да приемат поръчки от гостите си. Хотелът подпомага този процес, като предоставя менюта със снимки на всички ястия и напитки, предлагани в ресторанта и бара. Гостите трябва просто да посочат снимката на това, което искат да поръчат. Ако започнат да разговарят с глухия служител, той/тя им показва специален знак върху униформата, който означава, че служителят не чува. Опитът на Еврика доказва, че наемането на хора с изисквания за достъп е взаимноизгодно. Глухите хора получават работа при справедливи условия. Постоянният персонал на хотела е обучен да работи с хора с специфични изисквания за достъп и по този начин става по-подготвен да посреща гости, които може да имат подобни изисквания. Хотелът си изгражда имидж на отговорен доставчик на туристически услуги, което му помага да привлича повече местни и международни туристи.

Комуникация в сферата на достъпния туризъм - пример 1

Мултимедийният посетителски център „Царевград Търнов“ във Велико Търново, известен още като Музей на восъчните фигури, е единственият по рода си музей на Балканския полуостров, подобен на световноизвестния Музей на восъчните фигури на Мадам Тюсо.

Музеят представя исторически личности и паметни събития от периода на Второто българско царство под формата на скулптури и стенописи. Експозицията съдържа 29 скулптурни фигури на различни социални слоеве в средновековното българско общество - царе, боляри, духовници и занаятчии.

Фигурите са изработени от специален силикон, използван в киното, и наподобяват човешката кожа, което ги прави много истински и автентични. Всичко това позволява на музея да представи историята по атрактивен, интересен и разбираем начин. Експозициите - фигурите, техните дрехи и аксесоари, сцените, които представят, предават много добре историите, информацията и посланията на посетителите



на музея. Хората могат ясно да разберат и разграничат различните социални групи, конкретните изобразени дейности и начина на живот назад в историята. Ето защо за хората със специални изисквания за достъп е много лесно да разберат информацията, която изложбата иска да им предаде.

Освен това в музея са разположени няколко киоска с интерактивни сензорни екрани. Те предоставят описания и допълнителна информация за сцените и експозициите, които могат да се видят, както и обща информация за музея. Съдържанието и текстовете са специално разработени по такъв начин, че да са лесно четими и разбираеми за всички посетители, независимо от тяхната възраст или специални потребности. Освен това описанията са подкрепени със снимки на екраните, за да могат читателите лесно да намерят търсената от тях информация. По този начин хората са в състояние да разберат съдържанието сами, без да им се оказва подкрепа. В музея има навигационни стрелки, разположени навсякъде в сградата. Те показват на посетителите посоката към следващия раздел на изложбата. Поставени са и други отличителни знаци, които ориентират посетителите и им помагат да намерят определени зони, стаи за почивка, аварийни изходи и т.н.

Комуникация в сферата на достъпния туризъм - пример 2

Историята на Музея на самнитите в Кампобасо показва как прилагането на универсалния дизайн може да направи музейните структури достъпни не само от гледна точка на физическата достъпност, но и да направи използваемы културните пътеки, предложени за всички видове сетивни увреждания.

Достъпността на културата за всички е тема, която се реализира конкретно едва през последните години, благодарение на възможностите, които откриват новите цифрови технологии. Университетът в Молизе и Министерството на културното наследство разработиха две приложения, които могат да бъдат изтеглени на смартфони в музея Самнитите в Кампобасо и които позволяват на хората със зрителни и слухови увреждания да се наслаждават на културните маршрути в музея. Професор Мадалена ни разказа за потапящия тактилен разказ, наречен „пътуване с Аспарух“: Това приложение работи с три аспекта: от една страна, има иновативен технологичен аспект, това са светофарите. Обекти, възпроизведени в 3D, които от своя страна имат електронна система в себе си, която е необходима за започване на разказа. Тази система за гласово разказване обединява присъствието на обектите, които трябва да бъдат докоснати, като кара слепия човек да участва в културния материал, предложен от музата, и освен това отваря пътя на способния човек, който иска да изпита този път със завързани очи, за да може да се постави на мястото на човек с нарушено зрение и да изпита преживяването лично. „Това приложение има двойна функция - да позволи използването на културни пътеки на глухите и в същото време да

повиши осведомеността по въпроса за увреждането и достъпността.” От друга страна, доктор Делфино ни разказа за друго приложение за глухи, което се нарича Tik & Tuk: „Това приложение е създадено чрез бързо движение, разработено с графики, които са взети от европейското скално изкуство. Тъй като дори глухите усещат определени вибрации на ритъма, по този начин те могат да разберат съдържанието на витрината в протоисторическата стая, която разказва за изобретяването на металургичната техника.”

Професор Мадалена и д-р Делфино разказват, че след разработването на тези приложения са получили много положителни отзиви от обществеността. Историята на Музея на самнитите показва как универсалният дизайн може да работи както като метод за привличане и разпространение на култура за всички, така и като инструмент за повишаване на осведомеността за достъпността на 360 градуса.

Предоставяне на информация за достъпността в уебсайтовете и маркетингова информация за посетителите

Информацията за достъпността на мястото на събитието, неговите съоръжения и услуги може да бъде от съществено значение за посетителите с увреждания, дългосрочни здравословни проблеми или други специфични изисквания за достъп. Доставчиците на услуги, които предоставят информация за достъпността на своите уебсайтове и други маркетингови канали, не само ще достигнат и привлекат по-широк кръг от клиенти, но и ще подобрят репутацията си на отговорни и приобщаващи тур оператори.

Информацията за достъпността трябва да се събира систематично, като се следва контролен списък, от управителя на мястото на провеждане на събитието или от одитор за достъп. (Вж. раздела: „Как да го направим - проверете съоръженията си”, по-горе). Информацията трябва да бъде представена фактически и обективно, като се избягва субективното мнение, и в добре организирана подредба. Текстът трябва да бъде лесно разбираем, а използването на изображения и планове на помещенията може да бъде полезно.

Важно е да се уверите, че самият уебсайт е достъпен за хора с увреждания, т.е. уебсайтът трябва да бъде проектиран в съответствие с международно признатите [Насоки за достъпност на уеб съдържанието \(WCAG\)](#), които гарантират, че страниците са правилно организирани и визуализирани за навигация и използване от потребители, които могат да имат двигателни, сензорни или когнитивни увреждания.



Някои примери за добре документирана информация за достъпността са дадени в следните уебсайтове:

- [Parques de Sintra, Португалия](#)
- [Проектът Eden](#), Ръководство за [достъпност в Обединеното кралство](#)
- [Хотел Hochfilzer, Австрия](#)
- [Пещерата на еднорога, Германия](#)

4. Истории на успеха

Сесиите за тестване и обучение, разработени по време на ACCESS IT, дадоха представа за широкия спектър от реалности и възможни подходи за подобряване на достъпността на услугите в селските райони. От всяка от сесиите избрахме по една история от асоциация, МСП, учител по ПОО или други, която привлече вниманието ни като най-добра практика или пример.

Италия: Достъпност в планините

Заинтересовани страни

Представител на регион Молизе

Заглавие на проекта:

Достъпност в планината

Целта е планинският туристически обект Campitello Matese да стане достъпен за зимни спортове, както и за летен туризъм.

Основни точки на подобрение:

1. Подобряване на достъпността на уебсайта;
2. Сключване договор с агенция за достъпен транспорт;
3. Създаване на ски лифтове, подходящи за хора с различни видове увреждания;
4. Закупуване на специално оборудване, което да позволи на хората със специални изисквания за достъп да опитат зимни спортни дейности;
5. Създаване на нови маршрути, които да са достъпни за хора с различни специални изисквания за достъп;
6. Обучаване на квалифициран персонал, който да посреща туристи с различни специални изисквания за достъп и да им позволява да се възползват максимално от специалното оборудване и създадените нови маршрути.

Обратна връзка от заинтересованите страни

„Обучението беше наистина стимулиращо, а инструментът за онлайн оценка беше лесен за работа и успя да определи правилно нивото ни на познания за достъпността и достъпността на туризма. И очевидно все още има какво да подобряваме както



в знанията си, така и в подхода, който туристическият сектор на регион Молизе има към въпроса за достъпността. Насоките ни помогнаха да разберем по-добре аспектите на универсалния дизайн и концепцията за достъпност за всички. От друга страна, поредицата от видеоклипове беше обобщение на добри практики, които ни стимулираха. Благодарение на проекта научихме за специалните услуги в музея „Самнитите“ в Кампобасо, а чрез видеото за зимните спортове ни хрумна идеята да се опитаме да си представим проект, който би могъл да направи ски курорта Кампителло Матезе по-туристически.”

Наблюдение:

Със задоволство отбелязваме, че тази успешна история на представители на регион Молизе е била стимулирана от гледането на видеоклиповете, съдържащи добрите практики. Видеоинструментите отново се оказват мощна форма както за обучение, така и за разпространение на добри практики и успешни истории, които се прилагат в цяла Европа. Ако комплектът за оценка и насоките придават цялост и структура на курса, то със сигурност видеоклиповете и историите за успех са частта, която привлича вниманието и най-силно стимулира въображението на участниците в обучението. Радваме се, че нашият курс успя да стимулира мисълта за проектиране на достъпни туристически маршрути за планината Campitello Matese.

Полша: Модернизация на музей

Заинтересовани страни

Модернизация на музея „Йозеф Пилсудски“ в Сулежувк. Музейно-образователно-конференстен комплекс с културен парк с площ от 4 ха. Съчетание на интимността на историческото имение и околността с модерното пространство на новата сграда.

Проект и история на успеха

Сградата е една от най-добре приспособените туристически атракции в региона за нуждите на хората със специални потребности. Подобрения в сградата:

- Пътеки за докосване на нива 0 и -3 и на стълбища (+ парапети и места за почивка)
- На площада има две места за паркиране за хора със специални потребности.
- Всички входни врати - ширина мин. 90 см, входове без праг.

- Стъклени стени с предупредителни знаци за по-добра видимост.
- Главният асансьор свързва всички нива на сградата. Оборудван е със система за свободни ръце и Брайлови субтитри (+ асансьори в изложбата).
- Мецанин - 90-сантиметрова рампа с 8% наклон с точки за почивка или с асансьор.
- Тактилни модели на постоянната изложба. Макетите са описани на Брайлова азбука.
- Индукционни примки за усилване на сигнала в слуховите апарати, на касата и в пункта за аудио гид.
- 3 колички за възрастни.
- Система за повикване в тоалетните за хора със специални потребности.
- Аудио гидовете съдържат аудио-описание на маршрута за разглеждане на забележителности. 50 индивидуални примки за врата (аудио гид или екскурзовод).
- Представяне на жестомимичен преводач, показан на екрана на аудио гида.
- Пътеката за разглеждане на основната изложба е не по-тясна от 90 см.

Все още има нужда от подобрене:

- Тротоарите около музейния комплекс и входовете на сградата нямат тактилни пътеки.
- Алеята пред главния вход и дворът на музея са покрити с чакъл. Административният вход откъм улица „Падеревски“ е с настилка от павета.
- Стълбището към постоянната изложба няма тактилна пътека (парапет).
- Постоянната експозиция не разполага с тактилни пътеки.
- Мрежи в пода
- Тесни пътеки
- Някои от субтитрите са твърде високи
- Историческата градина не е пригодена за нуждите на хора с физически увреждания. Пътеките в градината са тесни, без настилка и покрити с чакъл. Пътеки без докосване, макети и тифлограми на площада
- Не се използват аудио гидове - няма аудио-описание на маршрута на екскурзията и няма представяне на жестомимичен преводач, показан на екрана. 50 индивидуални индукционни примки - туристически пътеводител.

УЕБСАЙТ И ОНЛАЙН МАТЕРИАЛИ

Уебсайтът на музея е адаптиран към стандартите WCAG AA в стандартна степен:

- Контрастът и пропорциите на размерите на символите са запазени
- Информацията е лесна за четене с помощта на помощни приложения
- Повечето от изображенията на уебсайта имат алтернативно съдържание (те също така се допълват систематично)
- Непрекъснато работим за допълване на филмовите материали, предоставени от музея в YouTube, със субтитри.
- В повечето случаи новите записи се превеждат на полски жестомимичен език
- „Sulejówek в квартала” – аудио-описания на 20 материала

Обратна връзка от заинтересованите страни

Изключително важно е следващите туристически атракции да се адаптират към нуждите на хората със специални изисквания за достъп. Съоръжението е добра практика. Информацията по този въпрос трябва да се разпространява в страната и чужбина.

Наблюдение

Важно е музеят да се превърне в модел за туристическите институции и в други региони. Понастоящем корекции могат да се очакват в атракциите, разположени в големите градове. Музеят трябва да бъде вдъхновение за обекти, разположени и в по-малките градове и села.

Испания: Подобрения в местния туристически офис

Заинтересовани страни

Туристически офис на средно голям град (12 000 жители) във високите планини (Сеу д'Уржел, Каталуня, Испания).

Проект и история на успеха

Този град има стабилна позиция като туристическа дестинация с множество забележителности на културното наследство. Предлага се маршрутите през историческото и монументалното ядро да бъдат достъпни за части от обществото със сетивни нарушения (хора с увреден слух, слабо виждащи и слепи).

Маршрутът през историческия център и паметниците вече е достъпен за хора с намалена подвижност.

Изпълняват се действия за подобрене:

- Обиколка на историческия център за незрящи и хора с намалено зрение
- Специално аудио ръководство за незрящи хора (за изтегляне на мобилни телефони).
- Създаване на маршрут из историческия център за незрящи хора чрез инсталиране на база за водачи, която им позволява да следват маршрута с помощта на бастун-водач.
- Включване на вертикални табели с информация на Брайлова азбука.

Подобряване на посещението на паметниците за хора с увреден слух:

- Специфични видеоклипове за хора с увреден слух (звуквата информация се предава по два канала: включен е преводач с жестомимичен език + субтитри на различни езици).

Подобрена предварителна информация за хората с увреждания:

- Включване на опция в туристическия уебсайт на общината, който позволява превръщането на текст в звукови съобщения.
- Въвеждане на подобрения в дизайна на уебсайта с цел улесняване на четенето (включително възможност за уголемяване на типографията на текстовете).
- Изготвяне на брошура-каталог с цялата информация за маршрутите и основните забележителности на културното наследство, адаптирана за различните сегменти



на обществеността с увреждания (мобилност и сензорни дефицити). Този материал ще бъде подготвен за разпространение онлайн (pdf + аудио формат) и на хартия (отпечатан и на Брайлов шрифт).

Обратна връзка от заинтересованите страни

„Проектът е в подготвителна фаза и се надяваме да може да разчита на подкрепата на общинските политики.“

Наблюдение

Отлично предложение за среден по големина град с утвърдени позиции като туристическа дестинация. То включва различни подобрения в достъпността, които ще позволят на града да се превърне в приобщаваща туристическа дестинация, да повиши стойността на туристическата си марка и да привлече нови сегменти клиенти.

Това е добър пример за проект, който би могъл да се приложи на много други места в природните и селските райони в Европа.

Ирландия: Корпоративна политика и действия по отношение на достъпността: Gleneagle Hotel Group

Заинтересовани страни

Gleneagle Hotel Group, Киларни, Ирландия (<https://www.gleneaglehotel.com/>)

Между 2016 г. и 2018 г. обучителите на ENAT, съвместно с ирландските консултанти от Universal Access, направиха програма за обучение по информираност и достъпност за хората с увреждания за персонала на Gleneagle Hotel Group в три 3- и 4-звездни хотела в страната. Обучението беше проведено в рамките на спонсорирана от ирландското правителство програма за повишаване на квалификацията на служителите в малките и средните предприятия, с 90% безвъзмездна помощ за участващите предприятия.

Над 60 мениджъри и служители на първа линия получиха интерактивно присъствено обучение, като 4 часа бяха за мениджъри, а 8 часа - за служители на първа линия. Обучението беше свързано с програмата за качество на ENAT „Световен туризъм

за всички”, която включва: 1. Одити за достъпност на местата, 2. Разработване на планове за действие за достъпност, 3. Разработване на политически декларации за достъпност и приобщаване, 4. Предоставяне на информация за достъпността и маркетинг на достъпността.

Справка: Програма за качество „Световен туризъм за всички” на ENAT
<https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.world-quality-programme>

Проект и история на успеха

Групата Gleneagle Hotel е реализирала широка програма за инвестиции в адаптиране на достъпността и разработване на достъпни услуги, за да задоволи нуждите на клиентите със специфични изисквания за достъп. Ръководството на хотела обявява мисията си за подобряване на достъпността на своя уебсайт и е спечелило няколко национални награди за достъпност. Те пишат:

„Етиката на The Gleneagle Group е да бъде нещо повече от група хотели - да предлагаме повече на нашите гости и да правим повече за тях. И така, през август 2015 г., в нова стъпка за нас и за първи път в ирландския сектор за настаняване, започнахме мисията да превърнем нашите имоти в достъпна, гостоприемна и подкрепяща среда за всички.”

Обратна връзка от заинтересованите страни

„Gleneagle Group печели голяма награда за туризъм за работата си в областта на достъпния туризъм”.

Gleneagle Group бе обявена за „Най-добро иновативно място за настаняване” на наградите на ирландската туристическа индустрия. Хотелиерската група получи наградата за иновативната си работа, свързана с осигуряването на достъп до хотелите и преживяванията на посетителите за всички.

Смятани за най-високите отличия в туристическата индустрия, Ирландските награди за туристическа индустрия насърчават, признават и отбелязват високите постижения в туристическия сектор. Те се организират от Ирландската конфедерация на туристическата индустрия (ITIC), Fáilte Ireland и Tourism Ireland. Катрин Томас беше водеща на гала вечерта на награждаването, която се състоя в Дъблин в Clayton Hotel Burlington Road. Наградите бяха връчени от министъра на транспорта, туризма и спорта Шейн Рос.



От името на журито Джон Наутън, главен изпълнителен директор на Glen Dimplex Group, заяви: „Избрахме The Gleneagle Group за победител в тази категория. Те са разработили отлична и добре обмислена концепция и са я реализирали. Те са подкрепили това с инвестиционен ангажимент за разширяване на достъпността за всички и ние ги считаме за лидер в тази област и достоен победител.”

Коментирайки победата, главният изпълнителен директор на Gleneagle Group Патрик О’Донохю заяви: „За нас е чест да получим признание за работата си в областта на достъпния туризъм. Нашата етика е да бъдем нещо повече от група хотели, да предлагаме повече на нашите гости и да правим повече за тях. През последните три години се съсредоточихме върху това да превърнем нашите обекти в достъпна, гостоприемна и подкрепяща среда за всички. Въведохме редица подобрения и иновации, за да гарантираме, че нашите гости ще изпитат непрекъсната верига от достъпност по време на своето пътуване. Работата ни в тази област продължава и ние сме изцяло ангажирани с непрекъснатото подобряване на нашето предлагане чрез проучвания и обратна връзка с клиентите.”

Групата Gleneagle вече е влязла в историята на хотелиерството през юли 2018 г., като е станала първото предприятие в света, акредитирано от Европейската мрежа за достъпен туризъм.

Наблюдение

Трите хотела на групата Gleneagle в югозападната част на Ирландия са включени в Pantou - международния указател за достъпен туризъм, управляван от ENAT на адрес www.pantou.org.

Испания: Адаптиране на селска къща за хора с увреден слух

Заинтересовани страни

Селско настаняване Сиера Алкаиде. Село Zagrilla Alta, Priego de Córdoba. Андалусия. Испания. <https://www.ruralandpersonal.com/sierra-alcaide/> Капацитет за максимум 7 гости в три спални. Външен вътрешен двор и басейн. Работи от февруари 2001 г. Собственикът е мотивиран да започне подобрения в достъпността за посетители със слухови увреждания след участие в обучителен курс Access IT. Той е професионалист в областта на туризма и бивш учител по професионално образование и обучение, поради което е свикнал да работи с технически документи и е в състояние да провежда собствени проучвания.

Проект и история на успеха

Инфраструктурата на мястото за настаняване (разположение на силен склон и традиционно строителство) прави почти невъзможно адаптирането му за хора със специални изисквания за достъп. Затова собственикът решава да се съсредоточи върху сетивните - и особено слуховите - нарушения. Те стават все по-актуални поради общата тенденция на демографско застаряване. Проблемите със слуха са често срещани в групата на посетителите над 55 години, докато високите нива на шум в градска или работна среда водят до по-висока честота на тези проблеми и при по-младото поколение.

Адаптирането на настаняването към тази целева група се извърши на различни етапи:

1. Проучване на материалите и ресурсите, предоставени от проекта Access-IT, и по-специално на всички, свързани с увреждания на слуха. Това беше допълнено от справка с референтните документи и от собствено проучване в интернет.
2. Сравнителна самооценка на текущото състояние на жилището по отношение на необходимите изисквания за адаптирането му за хора със слухови нарушения. Това включваше самопроверка с тапи за уши и здрави средства за защита на слуха.
3. След като определи нуждите от подобрения, собственикът се свърза с лица и заинтересовани страни с акредитиран опит в адаптирането на сгради за хора със слухови нарушения: асоциации на глухите, специализирани архитектурни бюра, дизайнери на уеб и социални медии и др. Една асоциация предостави консултантска услуга на място, а в друг случай разговорът се проведе чрез онлайн видеоконференция.
4. С помощта на предишния доклад от самооценката и всички наблюдения, установени по време на техническото посещение и онлайн разговора, проектът за адаптиране беше определен, както следва:
 - Актуализиране на уебсайта на предприятието в съответствие с универсалните критерии за достъпност
 - Обучение на персонала по основен жестомимичен език за най-важните теми
 - Използване на символи и листовки със символи на жестомимичен език
 - Видеоклипове на заведението и туристическото предлагане в района със субтитри
 - Специални указателни табели в помещенията за настаняване за глухи и хора с увреден слух
 - Използване на магнитни примки за хора със слухови апарати или други технологии



- Срещи за повишаване на осведомеността със собствениците на други допълнителни основни услуги в селото (бар-ресторант, магазини), за да ги информират за евентуалното бъдещо увеличаване на броя на клиентите с проблеми със слуха и да им предоставят основни предложения как да се справят с тях.

Процесът на адаптиране е започнал през юни 2022 г. Планира се той да приключи до края на годината или в началото на 2023 г. (180-300 дни).

Обратна връзка от заинтересованите страни

„Access IT ми даде възможност да преценя кои адаптации са реалистични в моя случай. Малко услуги в селските райони са насочени конкретно към сетивните и слуховите увреждания, сигурен съм, че това е интересна пазарна ниша и също така е полезно за важен брой потенциални посетители.“

Наблюдение

Този опит показва, че действията в областта на достъпността не се ограничават само до проблемите с мобилността, които понякога са трудни за решаване в селските райони. Както насоките на организирания курс, така и видеоклиповете бяха от решаващо значение за осведомеността и насочването на реалистичните възможности. Професионалният опит на собственика му позволи да се възползва пряко от материалите на Access IT. Собствениците, които не разполагат с такъв опит, ще се нуждаят от допълнителна подкрепа, като например консултантски, обучителни или менторски услуги.

България: Velosigners - глухи велосипедисти

Заинтересовани страни

Velosigners е група от глухи хора, които активно карат велосипеди.

Проект и история на успеха

Групата пътува активно из България и Европа и участва в различни обиколки и състезания с велосипеди. Групата много често използва влакове като транспортно средство за достигане на далечни дестинации. Тъй като хората от групата са в добра

физическа форма, много често те срещат трудности в общуването с другите, остават неразбрани и не могат да получат необходимата информация.

Целта на учебната задача е да се създаде план за разработване на туристическа оферта, подходяща за групата Velosigners. Туристическата оферта включва транспорт и настаняване на групата в къща за гости в селски район.

Основни точки за разглеждане

За да се създаде подходяща туристическа оферта, участниците разработиха следния списък с теми/информация, които трябва да бъдат събрани и взети под внимание:

- Продължителността на пътуването, желаната дестинация (ако има такава), конкретни дейности, които трябва да бъдат организирани по време на пътуването; информация за наличните услуги, които са адаптирани за глухи хора; информация за групови посещения на музеи, атракции, културни забележителности.
- Избор на подходящи канали за комуникация, за да се общува с групата.
- Как да събираме информация за удовлетвореността на групата от туристическото предлагане

Предложения и решения

- По време на подготовката на пътуването и неговото изпълнение цялата комуникация с групата ще се осъществява в писмен вид чрез имейли, текстови съобщения, Viber или Whatsapp и други приложения, които позволяват видеоразговори, когато има преводач.
- След като събере необходимата информация, туроператорът трябва да информира всички доставчици на услуги за специфичните изисквания на групата, за да се избегнат недоразумения.
 - Място за настаняване - да се информира за спецификата на групата и ако е възможно, да осигури преводач на жестомимичен език на място. Като алтернатива те могат да запишат видеоклип с жестомимичен превод, в който се описват предлаганите услуги и правилата на къщата за гости. Също така къщата за гости трябва да предложи подходящо място за съхранение на велосипедите на групата.
 - Превоз - шофьорът трябва да бъде предварително информиран за изискванията на групата и да знае, че групата ще пътува с велосипеди. Трябва да се организира подходящо превозно средство за транспортиране на пътниците и техния багаж.



- Туристически забележителности - след като групата изпрати списък с желаните забележителности, които иска да посети, трябва да се провери дали тези места предлагат жестомимичен превод. Ако не разполагат с преводи, се препоръчва да се намерят алтернативни решения преди пристигането на групата, за да се избегнат недоразумения.
- Най-подходящият начин за получаване на обратна връзка от групата е чрез създаване на онлайн формуляр (анкетна форма на Google) или друг въпросник, който може да бъде изпратен по имейл.

Обратна връзка от заинтересованите страни

„Наистина е много важно да се включат всички заинтересовани страни, за да се разработят достъпни туристически продукти и услуги. Особено важно е активното участие на правителството и местните власти. Например, необходимо е и е много важно информацията за достъпните туристически дестинации и места да бъде преведена на жестомимичен език. Защото глухите хора често не могат да разберат напълно писмените текстове. Ето защо, за да могат да разберат дадено съобщение, те трябва да имат превод на жестомимичен език.”

Наблюдение

Това е много добър пример за анализиране и разработване на туристическа оферта за групи/лица със специфични изисквания за достъп. Практиката показва как да се мисли и да се включват други заинтересовани страни от туристическата верига, за да се създаде добро цялостно преживяване за туристите.

5. Съвети при изпълнение

Общ преглед

ACCESS IT предоставя широк набор от ресурси, които обхващат следните теми:

- Планиране и програмиране на туризма - задълбочаване на теоретичната основа на достъпния туризъм и сценариите за бъдещето; позициониране на достъпния туристически продукт и услуги на международния пазар; преглед на европейските законодателни рамки, свързани с достъпния туризъм.
- Иновативни програми за достъпен и устойчив туризъм, които задълбочават достъпните маршрути; гостоприемство за всички, добри практики и дейности, съобразени с нуждите на всички, създаване на предложения за пазарни ниши.
- Модели за управление на туристически дестинации, които подобряват управлението на достъпния туризъм в дадена дестинация.
- Канали за финансиране на достъпния туризъм.

Те са предназначени за доставчиците на услуги в селските райони и свързаните с тях заинтересовани страни, като общини или малки дестинации, и могат да се използват по различни начини и в различни формати.

- Повишаване на осведомеността
- Самостоятелно учене и обучение
- Техническа подкрепа чрез междинни звена (туристически бюра, професионални организации, консултантски услуги)
- Дейности за обучение, свързани с достъпността, изпълнявани от по-малки организации, но също и чрез формалната и неформалната система за ПОО.

На първо място, те целят да повишат интереса и мотивацията като предпоставка за полагане на усилия и отдаденост в по-нататъшното обучение. След като потребителите са придобили конкретни умения чрез материалите на Access IT, те трябва да могат да:

- прилагат на практика иновативни алтернативи за развитие на туризма.
- генерират инициативи и предприемачески компании
- проектират и разработват туристически услуги, продукти и пакети.
- определят и създават достъпни маршрути.
- генерират нови ползи за туристическия сектор.
- създават предпоставки за бъдеща еволюция и развитие.



Освен че ще научат как да се грижат за организационния аспект и как да посрещнат „специалните“ нужди на тази туристическа цел, участниците ще могат да наблюдават предоставяните услуги и евентуално да се намесят, за да ги подобрят.

Ресурси и възможности за изпълнение

Ресурсите на ACCESS IT са структурирани в четири различни нива, които могат да се използват и комбинират в зависимост от целта и целевата група. В следващата таблица са обобщени ресурсите и е посочен контекстът на прилагане, в който те са най-подходящи:

	Информираност	Самообучение	Съвети и подкрепа	Структурирано обучение	ПОО
Доклад относно определящите фактори	Ограничена употреба	Ограничена употреба	Най-добра употреба	Най-добра употреба	Най-добра употреба
Видеоклипове	Най-добра употреба	Най-добра употреба	Най-добра употреба	Най-добра употреба	Най-добра употреба
Кратки насоки	Ограничена употреба	Най-добра употреба	Най-добра употреба	Най-добра употреба	Ограничена употреба
Пълни насоки	Ограничена употреба	Ограничена употреба	Най-добра употреба	Най-добра употреба	Най-добра употреба
Планове на сесиите	Не се препоръчва	Не се препоръчва	Ограничена употреба	Най-добра употреба	Най-добра употреба
Самооценка	Не се препоръчва	Ограничена употреба	Най-добра употреба	Най-добра употреба	Ограничена употреба
Наръчник	Не се препоръчва	Не се препоръчва	Най-добра употреба	Най-добра употреба	Най-добра употреба



**Най-добра
употреба**



**Ограничена
употреба**



Не се препоръчва

Проучването предоставя важна информация и данни за значението и приоритетите, свързани с достъпността, според мнението на потребителите, МСП и публичните органи. То е отлично „допълнително четиво“ в случай на повишаване на осведомеността и самообучение за тези, които се интересуват. В другите случаи на използване то създава база за служителите, участващи в консултантски услуги или обучение, за да получат пълен преглед на темата.

Видеоказусите се оказаха изключително ефективни и отлично приети от МСП по време на тестовите и пробните обучения. Те са идеални за самостоятелно ползване без предварителни познания в областта на достъпността и са първата задължителна стъпка във всеки от петте случая на употреба.

Кратките насоки предоставят обобщен преглед на пет основни теми, свързани с достъпността, които след това са представени подробно в **пълните насоки**. Опитът по време на тестването показва, че кратките насоки са подходящи за случаите на самообучение. Пълните насоки обаче бяха сметени от МСП за твърде сложни и трудни за самостоятелно изучаване. В повечето случаи те ще се нуждаят от допълнителна подкрепа чрез консултантски, наставнически или менторски услуги, които да им помогнат в разбирането. *Поради основната им роля в учебните материали на Access IT, Насоките са представени по-подробно по-долу.*

Плановете за сесии са специално разработени, за да подобрят структурираното обучение, като например местен план за развитие на достъпността, индивидуално или групово обучение и ПОО. В първия от тези случаи те помагат на консултантите или наставниците да структурират конкретни тематични сесии или действия в зависимост от търсенето и нуждите. В останалите случаи те са неразделна част от съответната програма за организирано обучение.

Онлайн инструментът за **самооценка** е идеален за предприятия и други туристически услуги. За да даде полезни резултати и да ориентира за по-нататъшните нужди от подобрения, той изисква основно разбиране и познаване на петте теми на насоките.

И накрая, настоящият **наръчник** предоставя изчерпателна информация и насоки за изпълнителните агенти, които прилагат материалите на Access IT за консултации, подкрепа или обучение на по-широка аудитория. Подобно на „наръчник на учителя“, той не е предназначен за директна употреба от обучаемите в случаите, когато те имат ниско и средно ниво.

Формати за изпълнение

Без да сме изчерпателни, предлагаме няколко стандартни формата за прилагане на достъпа до Access IT ресурсите, както вече беше споменато по-горе:

- **Повишаване на осведомеността** сред местните или регионалните заинтересовани страни от страна на бизнеса, посетителските обекти и публичната администрация. Това може да стане например чрез информационни сесии, в контекста на годишни или периодични срещи или като самостоятелна кампания на местно или регионално равнище.
- **Самостоятелно учене и обучение.** При самообучението ще се използват предимно ресурсите, налични в онлайн платформата Access IT. Резултатите зависят от мотивацията на заинтересованите страни да отделят време и усилия. Възможната задълбоченост е ограничена, освен ако не се предоставят допълнителни насоки и подкрепа от междинна структура, като например професионална асоциация, ДМО или друга организация за обучение.
- **Службите за консултации и подкрепа** могат да използват успешно материалите. Като първа стъпка бъдещите съветници/наставници/ментори трябва да преминават задълбочено обучение въз основа на материалите на Access IT, равностойно на „обучение на обучители“. След това те могат да предоставят съобразена с конкретните нужди информация и съвети на свързаните с тях МСП или туристически услуги или сами да организират малки местни курсове за обучение.
- **Структурирано обучение.** Най-обичайните варианти включват присъствено обучение, фронтален урок, дискусия, фокус група, пъзел, мозъчна атака, казуси. Това обучение може да се осъществи за пълния набор от теми и насоки на Access IT или да се концентрира върху една или няколко от тях. При него се използват всички налични ресурси. В случай на смесено структурирано обучение ресурсите се обединяват в платформата Access IT. Тази платформа е полезна за допълване на обучението на място с цел самообучение по време на смесеното обучение. Тя съдържа и инструмента за **самооценка**.
- **Обучение в областта на ПОО.** Макар и да не са предназначени основно за тази цел, Access IT могат да се използват и при формални или неформални дейности в областта на ПОО (учене през целия живот/обучение на работното място). Училищата за ПОО или частните структури за обучение могат да се придържат към съдържанието на Access IT, да го използват като основа за разширени програми за обучение или просто да използват част от ресурсите му, като например видеоклипове, планове за сесии или инструмента за самооценка, в собствената си учебна програма.

Продължителност

Продължителността варира в зависимост от целевата група и целите. Някои примерни стойности са:

- повишаване на осведомеността:
10 минути (кратка реч),
40 минути (кръгла маса),
2 часа (пълно информационно събитие за повишаване на осведомеността)
- първоначално основно обучение на персонала:
12/16 часа
- пълно обучение за персонала:
30-50 часа
- модулно обучение (насоки):
5-10 часа
- обучение на обучители:
50-70 часа

Практически предложения и съвети

Всеки формат на изпълнение трябва да има органична и последователна структура, която да определя целите, продължителността, материалите, които ще се използват и в кой момент ще се ползват, практическите занятия и т.н. Също така трябва ясно да се дефинира оперативната концепция, като например създаване на симулирани фронт-офис бюра за обучение, пътуващи семинарни събития, годишни срещи за разпространение на темите сред политиките и предприемачите, като се използват и цифрови комуникационни инструменти, и т.н.

Първата стъпка е да се разгледат целевата аудитория и физическите условия, при които ще се осъществи изпълнението: тези елементи са от решаващо значение и са определящи за следващите решения.

Практически идеи. Обучението за доставчици, служители и представители на местната власт може да се проведе в рамките на лекция или кръгла маса чрез смесено обучение, като резултатите могат да бъдат достъпни и за последващо обучение (видеозапис). Програмиране на симулирани ситуации с клиенти, при които обучението се фокусира и цели на постави обучаемите в ролята на клиенти, като по този начин те преживяват услугата от старата на потребителя, като вечерята за незрящи. Предлагаме ви проста познавателна методология за провеждане на обучението, например можете да

създадете познавателна карта на достъпния туризъм, на дейностите на открито, инсталациите и т.н.

След представянето на дейностите предлагаме представяне на членовете на групата, в което те трябва да обяснят мотивацията си за участие. Това може да се съчетае с мозъчна атака. Обучителите трябва да поддържат дискусията активна и бавно да насочват резултатите към подготвената когнитивна карта. В края на мозъчната атака обучителят може да покаже своята когнитивна карта. Когнитивната карта е лесен начин да се илюстрира достъпността в туризма под различни перспективи. При следващото действие по конкретна тема тази когнитивна карта може да се използва като ориентир за участниците. Друга възможна методика може да бъде техниката на пъзела: след презентацията класът се разделя на различни работни групи, които се фокусират върху една тема, и им се предоставят материали за четене за това. Всяка група в края на времето трябва да направи презентация, за да върне придобитите знания и заключения на останалите групи. Презентацията е последвана от обсъждане в общата група на различните теми. По време на дискусията можете да помогнете на участниците да разберат темата на урока около някоя ключова точка или твърдение, които трябва да подготвите предварително. Този метод може да се използва и като „разсъждение на базата на казус“, като се избере случай на добра практика на достъпна туристическа услуга и се обсъди нейната реалност в рамките на различните аспекти, които разглеждат дейностите в обучението.

Насоките за ACCESS IT

Access IT ви предоставя основен набор от материали, както е посочено по-горе и обяснено подробно в тази глава. Въпреки това, за всяка конкретна реализация ще искате да потърсите допълнителни видеоклипове, технически разговори, аудио под формата на подкаст, интервюта, списания, вестници, институционални документи, законодателство и т.н. Добавянето на такива материали не само подобрява съдържанието, което вече е предоставено от Access IT. Те също така правят цялото действие по-разнообразно и по-забавно за участниците. Всичко може да се използва за целите на преподаването, важно е да се структурира по подходящ начин.

ПРИМЕРЪТ е информационният материал ACCESS за курс за обучение, организиран по следния начин.

Тема 1 Как да оценим достъпността на туристически продукт/услуга

Тема 2 Как да адресираме изискванията на сегментите целевите клиенти

Тема 3 Как да разработим достъпна туристическа оферта и да отговорим на търсенето

Тема 4 Как да лансирате и промотирате достъпен продукт

Тема 5 Как да ангажираме заинтересовани лица в разработването на достъпен продукт

Тема 1 Как да оценим достъпността на туристически продукт/услуга

В „Как да оценим достъпността на туристически продукт/услуга” са дадени общи съвети за това как да се анализират етапите от пътуването на посетителите и да се анализират възможните проблеми, които могат да възникнат, когато клиентите се сблъскват с предприятията или дестинациите чрез така наречените „допирни точки”. Тези допирни точки могат да бъдат например уебсайтът, когато се търси информация, или срещата със служителя на рецепцията при настаняване в обект за настаняване.

Преди престоя вниманието е насочено към етапа на планиране и резервиране, както и към пътуването и пристигането/отпътуването, включително мултимодален транспорт както за далечни, така и за местни пътувания. В дестинацията достъпността трябва да се вземе предвид при настаняването за нощувка, местата за хранене, дейностите или обектите за посетители и общата инфраструктура. И накрая, припомнянето и споделянето на преживяното е важно за положителния имидж и дългосрочното популяризиране на услугите и дестинациите, което може да бъде подкрепено от социалните медии и съдържанието, предоставено от туроператора или дестинационната маркетингова организация.

Туроператорът трябва да следва контролен списък за достъпност или да ангажира професионален одитор за достъпност, който да направи задълбочена оценка на предлаганите съоръжения и услуги. Работата с местни сдружения на хора със специални изисквания за достъп също помага за идентифициране на бариерите и трудностите.

Тема 2 Как да адресираме изискванията на сегментите целевите клиенти

Как да адресираме изискванията на сегментите целевите клиенти показва колко е важно мениджърът на достъпен туризъм да разбира понятия като: целеви пазар, сегментиране на пазара, целева група. Целевият пазар се отнася до група потенциални клиенти, на които компанията иска да продава. Познаването на нуждите и предпочитанията на тази целева група е предпоставка за определяне на критичните елементи, които трябва да бъдат обхванати от предлаганите продукти и услуги. Тази група включва и конкретни клиенти, към които компанията насочва маркетинговите си усилия.



Тема 3 Как да разработим достъпна туристическа оферта и да отговорим на търсенето

Как да разработим достъпна туристическа оферта и да отговорим на търсенето

използва концепцията за „пътуването на посетителя“. То започва от разглеждането и резервацията до пътуването с международен и местен транспорт, настаняването, преживяванията на мястото на събитието, повторното пътуване до дома и припомнянето и споделянето на спомени за събитието. На всички тези етапи доставчикът на туристически услуги или туроператорът трябва да вземе предвид възможните пречки, които могат да възпрепятстват лицето със специфични изисквания за достъп да използва услугата. Те могат да бъдат свързани с онлайн представянето (уеб достъпност), с видовете транспорт и транспортните терминали, с настаняването за нощувка или в атракциите, събитията или други места. Настоящото ръководство „Как да“ е подкрепено от видеоклип, който илюстрира стъпките за организиране на едnodневна екскурзия до музея, замъка и градините Parques de Sintra (Португалия) за група лица с двигателни увреждания.

Тема 4 Как да лансирате и промотирате достъпен продукт

„Как да лансирате и промотирате достъпен продукт“ прави преглед на маркетинга на достъпността. Що се отнася до новите технологии, това включва използването на каналите и съдържанието на социалните медии, информацията, предоставена на уебсайтовете, и автоматичните функции за преобразуване на текст в звук. Текстовете или печатните материали трябва да отчитат достъпни шрифтове, знаци и изображения (размер и контраст), също и в случай на индивидуална комуникация, напр. чрез имейли. Участието в събития, които са адаптирани към целевите клиенти, може да бъде много ефективно, тъй като позволява личен пряк контакт между доставчика и посетителя, което генерира по-високо ниво на доверие.

Тема 5 Как да ангажираме заинтересовани лица в разработването на достъпен продукт

Организация за управление на дестинациите (или община, или група от сътрудничащи си предприятия), която планира действия за достъпност, трябва да определи съответните заинтересовани страни, които могат да работят заедно на регионално и местно ниво. Особено представителите на местната власт и лицата, вземащи политически решения, могат да играят ключова роля в създаването на рамка за действия с финансова подкрепа или стимули. Ключовите ползи трябва да бъдат определени на ранен етап, за да се гарантира участието и ангажираността. Изпълнението изисква ясни насоки и ръководство, като в същото време дискусиите

и процесът трябва да бъдат прозрачни и с широко участие. След като започне да функционира, комуникационните и информационни кампании за повишаване на осведомеността и набирането на средства са други критични елементи, които трябва да се имат предвид.

Очаквани резултати

Всяко обучение и запознаване с ресурсите има за цел да създаде професионалисти, които могат да разработят оферта, включваща разнообразни достъпни решения за всички посетители със специфични изисквания за достъп. Съответната информация трябва да бъде лесно предавана на клиентите, напр. чрез видеоклипове със субтитри, печат и разказ. За обучението на персонала и други обучаеми, както и за представители на местната власт, които участват в създаването на политики, информацията трябва да бъде подробна и да се основава на проверени данни. Освен това учебните материали за курса трябва да са ясни, точни, подробни и винаги актуални.

Запознаването с ресурсите има за цел да подобри осведомеността и знанията на участниците, като им предостави умения и компетенции, които включват:

- Идентифициране и засилване на образователните потребности в областта на достъпния туризъм в района и създаване на нови курсове по достъпен и устойчив туризъм.
- Разбиране на изискванията на посетителите с увреждания и други специфични изисквания за достъп.
- Подготовка и подкрепа на курс за обучение за достъпност в туризма.
- Популяризиране на нови туристически продукти чрез онлайн и офлайн канали.
- Насърчаване и координиране на отношенията между гостите, частните оператори и туристическите бюра чрез обединяване на субекти, институции и компании с цел създаване на достъпно образователно туристическо предлагане.
- Представете как да станете туроператор в областта на достъпния туризъм, като обясните необходимите знания и умения, както и професионалния профил в случай на специализирана позиция.
- Разбиране и познаване на пазара и ролята на туроператорите, туристическите агенции, местните туристически организации, авиокомпаниите, хотелските и други места за настаняване, като например селски къщи, села или къмпинги, особено в професионален контекст, който е организиран и ориентиран към придобиване на нови части от туристическия пазар с висок потенциал за развитие.



6. Препратки към образователни ресурси в областта на достъпния туризъм.

Външни връзки към материали, свързани с темата на проект ACCESS IT

Онлайн ресурси за достъпен туризъм (уебсайтове)

Достъпни екскурзии в Полша <https://accessibletour.pl/en/>

Европейска комисия - Достъпен туризъм
https://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/accessible-tourism_en

Европейска мрежа за достъпен туризъм
<https://www.accessibletourism.org>

Европейска асоциация на зелените пътища
<http://www.oevv-egwo.org/>

Pantou - Директория за достъпен туризъм
<https://pantou.org>

Световна организация по туризъм към ООН - достъпен туризъм
<https://www.unwto.org/accessibility>

Безплатни курсове за обучение по достъпен туризъм (финансирани по програма ERASMUS+)

Въвеждащ курс за обучение по достъпен туризъм на ETCAATS
<http://www.accesstraining.eu/?i=accessibility-training.en.etcaats-course>

ИГРИ БЕЗ БАРИЕРИ - комплект за обучение на учители
<https://www.gameswithoutbarriers.eu/training/online-teachers-training/>

NEWSCAT - Нови умения за достъпен туризъм
Регистрирайте се на <https://dlot.eu>
и отидете на NEWSCAT <https://dlot.eu/course/index.php?categoryid=19>

TAD - Съветникът по способностите
<https://learning.abilityadvisor.eu/>

T-Guide - Туристически пътеводители за хора с интелектуални затруднения и затруднения в ученето в Европа
<http://www.accesstraining.eu/?i=t-guide.en.home>



ACCESS IT

ACCESS-IT

Иновация за достъпен туризъм
в природни и селски район

www.accessitpro.eu