



INSPIRES
RESILIENT TOURISM

Модул 4, Част 1: Приобщаване туризъм



Co-funded by
the European Union

Проектът е финансиран от Програма „Единен пазар“ на Европейския съюз по силата на споразумение за безвъзмездна помощ № 101181590



Цели на обучението

Целта на тази сесия е да представи концепцията за приобщаващ туризъм и да разгледа нейното практическо приложение в туристическия сектор от гледна точка на микро-, малките и средните предприятия (МСП).

Ключови думи: Интеграция, приобщаващ туризъм, равенство, разнообразие, туризъм за всички

Ключови думи

Разнообразие в най-общ смисъл означава наличието на различия – както между хората, така и в рамките на самите общности. То обхваща различни характеристики, опит, идентичности и гледни точки.

Равенство означава осигуряване на справедливо отношение и равни възможности за всички, така че всеки да има достъп до ресурси, услуги и развитие без дискриминация.

Включване (приобщаване) се отнася до активната интеграция и участие на хората в обществения живот. То гарантира, че всеки има реална възможност да участва пълноценно и равноправно в различни социални, икономически и културни дейности.

Разнообразието означава признаване, че всеки човек притежава уникални качества, опит и гледна точка, с които може да допринесе, както и че всеки индивид има нещо отличително и ценно. Приобщаването (включването) гарантира, че тези различия не само се признават, но и се уважават, ценят и активно се включват в процесите на вземане на решения и участие в обществения и икономическия живот.

Разнообразие, равнопоставеност и приобщаване

Демографско разнообразие - обхваща различия, свързани с възраст, етническа принадлежност, пол, религия, сексуална ориентация, увреждания, националност, семейно положение и други социално-демографски характеристики.

Интелектуално разнообразие - отнася се до различията в начина на мислене, стиловете на решаване на проблеми, обработката на информация, идеите и перспективите. Включва също невроразнообразието – различните неврологични особености и когнитивни стилове.

Опитът включва социално-икономически и образователен произход, професионален опит, житейски преживявания, културна среда и лични интереси или хобита.

Ключови думи

Приобщаващият туризъм представлява системен и непрекъснат процес на развитие на туристическите компании, услуги и дестинации, така че всички заинтересовани страни – не само посетителите – да имат равни възможности за участие и достъп до туристическите преживявания, независимо от своя произход или характеристики. Неговата цел е да предотвратява както съзнателната, така и несъзнателната дискриминация и неравно третиране. Вместо това той насърчава създаването на туристически преживявания, които отразяват и уважават нарастващото разнообразие на посетителите и общностите.

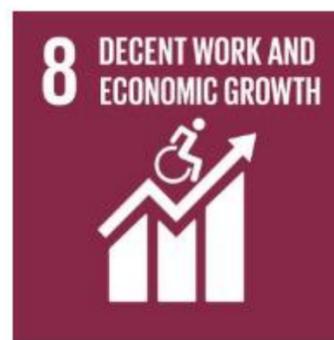
Целта му е да предотвратява както съзнателната, така и несъзнателната дискриминация и неравното третиране. Той насърчава създаването на туристически преживявания, които отчитат, уважават и отразяват нарастващото разнообразие на посетителите и местните общности.

Приобщаващ туризъм

Туризмът, който е приобщаващ и зачита разнообразието, допринася за изграждането на отворено, справедливо и равноправно общество, в което всеки има възможност за участие и развитие.

Този подход е пряко свързан с Целите на ООН за устойчиво развитие (SDGs), по-специално:

- Цел 3 – Добро здраве и благополучие: чрез създаване на достъпни и подкрепящи благосъстоянието туристически преживявания.
- Цел 8 – Достоеен труд и икономически растеж: чрез осигуряване на равни възможности за заетост и приобщаваща икономическа среда.
- Цел 9 – Индустрия, иновации и инфраструктура: чрез развитие на достъпна и приобщаваща туристическа инфраструктура.
- Цел 10 – Намаляване на неравенствата: чрез премахване на бариери и дискриминация в достъпа до туристически услуги.
- Цел 11 – Устойчиви градове и общности: чрез създаване на достъпни и приобщаващи дестинации.
- Цел 17 – Партньорства за целите: чрез сътрудничество между публични институции, бизнес и гражданско общество за насърчаване на приобщаващ туризъм.



Пътна карта за преход в туризма



Пътят на прехода на ЕС за туризма разглежда приобщаващия туризъм основно през неговото социално измерение. Акцентът е върху мерки и политики, които гарантират достъпност, равнопоставеност и приобщаване в рамките на цялата туристическа екосистема – от инфраструктурата и услугите до заетостта и участието на местните общности. Подчертава се, че достъпният и приобщаващ туризъм е право, а не привилегия. Това разбиране е в съответствие с Конвенция на ООН за правата на хората с увреждания и Стратегия на ЕС за правата на хората с увреждания 2021–2030, които поставят като приоритет премахването на бариерите и осигуряването на равен достъп до услуги и участие в общественения живот.

В този контекст приобщаващият туризъм обхваща няколко ключови измерения:

- достъпност за хората с увреждания и принципа „достъп за всички“;
- равнопоставеност и недискриминация;
- привлекателност и справедливи условия на труд в туристическия сектор; благосъстояние на местните жители и социална устойчивост на дестинациите;
- образование и развитие на умения, свързани с приобщаването;
- цифрова достъпност на информацията и услугите.

Този цялостен подход гарантира, че туризмът допринася за по-справедливо и устойчиво общество.



Равен



Приобщаващ

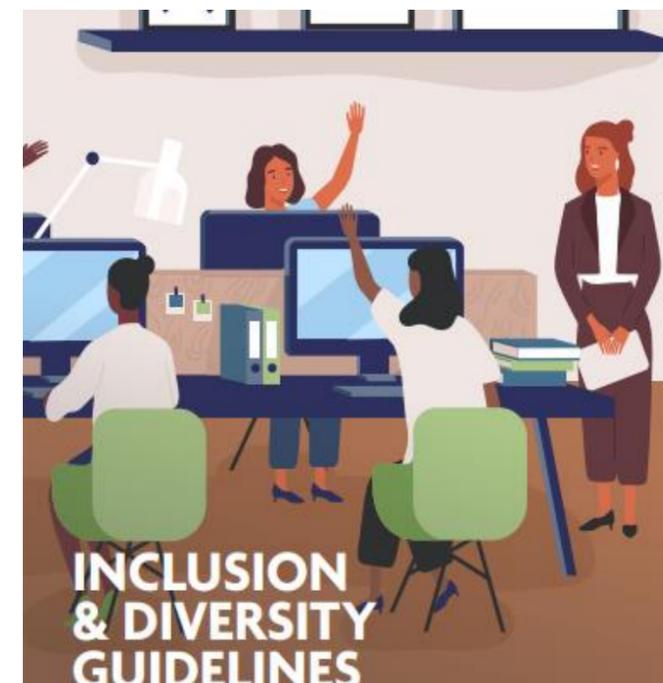
ПРИБЩАВАЩИЯТ ТУРИЗЪМ ПОДКРЕПЯ УСТОЙЧИВИЯ РАСТЕЖ



Приобщаващи компании

Разнообразното работно място носи съществени ползи за бизнеса. То стимулира иновациите и креативността, подобрява качеството на вземаните решения и създава предпоставки за по-добри финансови резултати. Разнообразието укрепва имиджа на работодателя, повишава ангажираността и задържането на служителите и подпомага привличането на таланти. Освен това позволява по-добра връзка с широка и разнообразна клиентска база, като обединява различни гледни точки и опит за решаване на проблеми и разработване на по-ефективни стратегии.

Разнообразието и приобщаването са най-ефективни, когато са интегрирани в културата и ценностите на организацията – когато се превърнат в част от нейното „ДНК“, а не в отделна инициатива. Важно е да се отчита, че няма универсално решение. Подходът трябва да бъде съобразен със спецификите на организацията, нейната среда, екип и цели.



DECEMBER 2020

Приобщаващи туристически преживявания



Разнообразни групи клиенти в туризма

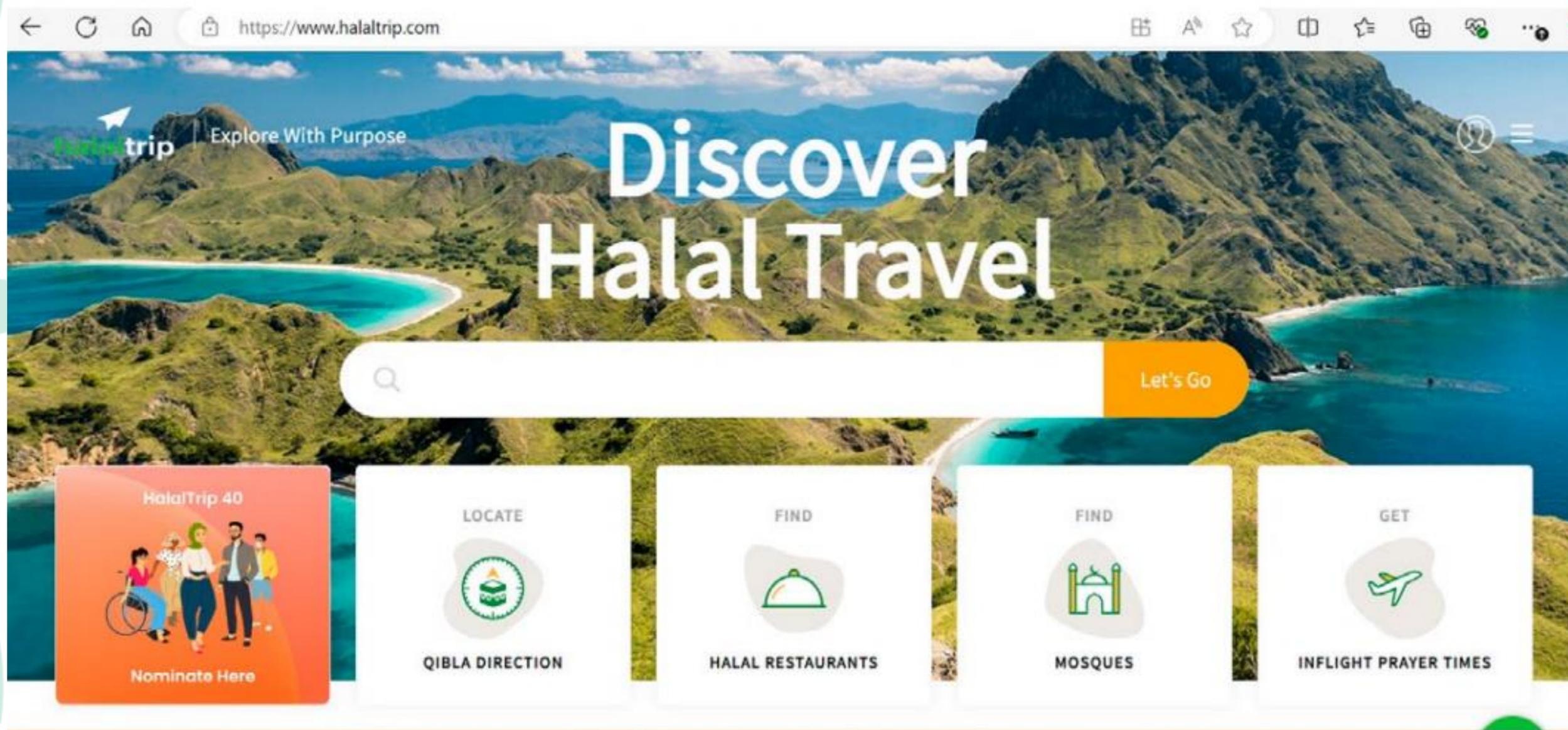
- Сексуални и полови малцинства (ЛГБТ+ общност) – хора с различна сексуална ориентация и полова идентичност, които очакват безопасна, уважителна и недискриминационна среда.
- Различни религии и вярвания – клиенти с конкретни религиозни практики и културни изисквания (напр. хранителни режими, облекло, празници), които следва да бъдат зачитани.
- Различна етническа принадлежност и културен произход – посетители от различни културни среди, с различни традиции, ценности и очаквания към услугите.

Разбирането и уважаването на това разнообразие е основа за приобщаващ и конкурентоспособен туристически бизнес.



EXAMPLE

Пътуване, съобразено с религиозните изисквания (Халал туризъм)



EXAMPLE

ЛГБТ+ пътувания



Front page | News and stories | Equal Levi – We Speak Gay

EQUAL LEVI – WE SPEAK GAY

September 26, 2023

We welcome all people equally to Levi.

Visit Levi has joined the We Speak Gay community as a partner!

We strongly believe that tourism is for everyone. We want to make Levi and Lapland a place where every guest can feel welcome and respected, regardless of their gender, sexual orientation or background.

We Speak Gay is a significant step towards equality and diversity in the tourism industry. Founded in 2018, the community aims to communicate about rainbow-friendly, safe tourism in Finland while increasing rainbow communication in the industry.

As part of the We Speak Gay community, we increase the sense of safety for rainbow travelers and reduce travel stress. This is how responsible Levi works.

#wespeakgay #doitonce #themelovians



www.visitlevi.fi



Проектът е финансиран от Програма „Единен пазар“ на Европейския съюз по силата на споразумение за безвъзмездна помощ № 101181590



Гей-приятелски
LGBT+-приятелски



Стъпки за подобряване на приобщаването на МСП



- Оценка на текущите услуги и идентифициране на бариерите, които ограничават достъпа или участието на определени групи.
- Осигуряване на физическа и информационна достъпност – рампи, ясна и четима сигнализация, адаптирани съоръжения, както и информация в различни формати (лесен за четене текст, различни езици, дигитално достъпно съдържание).
- Обучение на персонала за разбиране на разнообразните потребности и предоставяне на уважително, подкрепящо и недискриминационно обслужване.
- Партньорство със специализирани организации, представляващи хора с увреждания или малцинствени групи, с цел подобряване на практиките и услугите.
- Непрекъснато събиране на обратна връзка и актуализиране на услугите, за да се гарантира устойчиво приобщаване и адаптивност към нуждите на посетителите.

Обобщение

Първо, приобщаването е въпрос на човешки права и следва да бъде интегрирано на всички нива в туристическите МСП – както по отношение на персонала, така и спрямо клиентите и пътуващите.

Второ, достъпността трябва да бъде системно заложена в услугите и инфраструктурата, така че хора с различни способности да могат да участват пълноценно и комфортно. Комуникацията следва да бъде ясна и предоставяна в различни формати и езици, за да може всеки да получи необходимата информация и да планира своето посещение.

Трето, обучението на персонала е ключов фактор за създаване на гостоприемна и безопасна среда. Служителите трябва да бъдат подготвени да разбират разнообразните потребности на гостите и да предоставят уважителна, професионална и информирана подкрепа.

Използвани източници

1. In-Tour training modules for tourism staff. <https://in-tour.eu/main-results/in-tour-training-modules>
2. Li, H., Meng, F. & Zhang, Z. (2016). Non-participation of domestic tourism: Analyzing the influence of discouraging factors. International Journal of Tourism Research, 18, 567–578. doi:10.1002/jtr.2074
3. Future of accessible tourism (2015). Journal of Tourism Futures, 1(3), Special Issue. Jutila, S. & Ilola, H. (toim.) (2013). Matkailua kaikille? Näkökulmia matkailun ennakointiin, osa II. Rovaniemi: Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti.
4. Transition Pathway for Tourism. 2022. <https://transition-pathways.europa.eu/tourism/ttp-reports/tourism-transition-pathway-eu-strategy-boost-green-and-digital-transformation>
5. UN. Sustainability Development Goals. <https://sdgs.un.org/goals>
6. Visit Levi. www.visitlevi.fi
7. Visit Singapore. www.visitsingapore.com
8. World Travel & Tourism Council. 2020. Inclusion & Diversity Guidelines. <https://researchhub.wttc.org/product/inclusion-and-diversity-guidelines>
9. World Travel & Tourism Council. 2023. Creating Belonging: Diversity, Equity, Inclusion, & Belonging in Travel & Tourism. <https://researchhub.wttc.org/product/creating-belonging-diversity-equity-inclusion-belonging-in-travel-tourism-2023>



INSPIRES

RESILIENT TOURISM

*Stay
tuned!*



inspires-tourism.eu



linkedin.com/company/inspires/



facebook.com/INSPIRES-TOURISM



Co-funded by
the European Union

Проектът е финансиран от Програма „Единен пазар“ на Европейския съюз по силата на споразумение за безвъзмездна помощ № 101181590



Деятност II: Картографиране на настоящата ситуация



Изберете туристическа компания или дестинация – или анализирайте собствената си организация. Целта е да направите оценка на текущото състояние по отношение на приобщаването и достъпността.

Стъпки:

1. **Картографирайте** съществуващите практики: налични достъпни съоръжения (рампи, адаптирани санитарни помещения, асансьори и др.); достъпни услуги (информация на различни езици, лесен за четене текст, дигитална достъпност); политики или вътрешни правила, свързани с равнопоставеност и недискриминация.

2. **Идентифицирайте** пропуските: физически бариери; комуникационни бариери; липса на обучение или вътрешни политики.

3. **Определете** възможности за подобрене: бързи и нискобюджетни мерки; структурни промени в средносрочен план; стратегически цели за дългосрочно развитие.

4. **Идентифицирайте** потенциални партньори: организации на хора с увреждания; НПО и местни общности; обучителни институции; публични органи.

5. **Изгответе** кратък план за действие, включващ: 3–5 приоритетни стъпки; отговорни лица; ориентиран срок за изпълнение.

Забележка: Ако компанията разполага с програми за устойчивост или корпоративна социална отговорност, използвайте ги като основа за анализа и планирането.



Деятност II: Профил на клиента

Създайте подробен профил, представящ пътник, който се нуждае от приобщаващи и достъпни туристически услуги. Използвайте шаблона за профил на клиент.

Включете:

1. Демографски данни (възраст, пол, националност).
2. Нужди от достъпност (мобилност, сетивни, когнитивни).
3. Мотивация и предпочитания за пътуване
4. Проблеми и пречки, с които се сблъскват
5. Очаквания за идеално приобщаващо пътуване. Използвайте този профил, за да дадете препоръки за подобряване на приобщаването в избраната компания или дестинация

Дейност II: Шаблон за профил на клиент

Профил на

клиента

Снимка



Име:

Моите
ценности:

Какво ме мотивира да се включа в събитието?

Какъв е проблемът, който имам и
който можете да решите?

Моите нужди и
желания

Вземете предвид тези неща заедно с мен

Предложение за стойност: