



Sitzung 1: Inklusiver Tourismus



Co-funded by
the European Union

Dieses Projekt wird im Rahmen des SMP-Programms der Europäischen Union unter der Finanzhilfvereinbarung Nr. 101181590 gefördert.

Lernziele

Ziel dieser Sitzung ist es, das Konzept des **inklusive**
Tourismus und seine Anwendung im
Tourismuskontext aus der **Perspektive von KMU** zu
beleuchten.

Schlüsselwörter: *Inklusion, inklusiver Tourismus,
Gleichstellung, Diversität, Tourismus für alle*

Schlüsselwörter

Diversität bedeutet im einfachsten Sinne Unterschiede und Kombinationen von Unterschieden zwischen und innerhalb von Menschen.

Gerechtigkeit bedeutet, allen eine faire Behandlung und gleiche Chancen zu gewährleisten.

Inklusion bezieht sich auf Integration und Teilhabe. Dies bedeutet, dass jeder Mensch die Möglichkeit hat, gleichberechtigt an den verschiedenen Aktivitäten der Gesellschaft teilzunehmen.

**Bei Diversität geht es darum anzuerkennen, dass jeder Einzelne etwas Einzigartiges beizutragen hat;
Inklusion hingegen sorgt dafür, dass diese Individuen gesehen, willkommen geheißen, respektiert und wertgeschätzt werden.**

DEI – Vielfalt, Gleichstellung und Inklusion

Demografische Vielfalt, zu der unter anderem Alter, ethnische Zugehörigkeit, Geschlecht, Religion, sexuelle Orientierung, Behinderung, Nationalität oder Familiensituation gehören.

Intellektuelle Vielfalt bezeichnet Unterschiede in unseren Denkmustern, Problemlösungsstilen, Informationsverarbeitungsweisen sowie individuellen Ideen und Perspektiven. Sie umfasst auch Neurodiversität.

Erfahrungsvielfalt umfasst beispielsweise den sozioökonomischen und schulischen Hintergrund, die bisherige Berufslaufbahn, Lebenserfahrungen und Hobbys.

DEI
Matters.
Now More
Than Ever.

Schlüsselwörter



Inklusiver Tourismus bezeichnet das kontinuierliche Bestreben, Tourismusunternehmen, -dienstleistungen und -ziele so weiterzuentwickeln, dass alle Beteiligten, nicht nur die Besucher, unabhängig von ihrer Herkunft, gleiche Möglichkeiten haben, den Tourismus und die damit verbundenen Erlebnisse zu genießen.

Ziel des inklusiven Tourismus ist es, bewusste oder unbewusste Ungleichbehandlung und Diskriminierung zu verhindern und stattdessen einer zunehmend vielfältigen Besuchergruppe das Gefühl zu vermitteln, berücksichtigt zu werden.

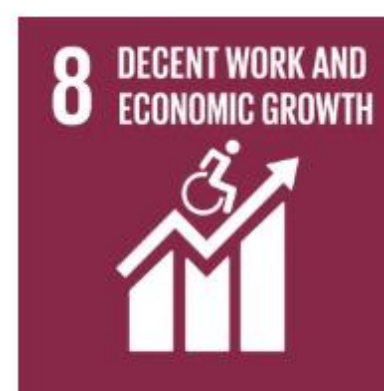
„Tourism for all“ hat zum Ziel, den Tourismus für möglichst viele Menschen zugänglich zu machen.

Inklusiver

Tourismus

Ein Tourismus, der Vielfalt respektiert und inklusiv ist, trägt zur Verwirklichung einer offenen, gleichberechtigten und inklusiven Gesellschaft bei.

Link zu den UN-Nachhaltigkeitszielen:



Übergangspfad für den Tourismus



Der **EU-Übergangspfad für den Tourismus** befasst sich mit inklusivem Tourismus vor allem durch seine soziale Dimension und damit verbundene Maßnahmen, die darauf abzielen, **Zugänglichkeit, Fairness und Inklusivität** im gesamten Tourismusökosystem zu gewährleisten.

Hervorhebung, dass **barrierefreier und inklusiver Tourismus ein Recht ist**, im Einklang mit der **UN-Konvention** über die Rechte von Menschen mit Behinderungen und der **EU-Strategie** für die Rechte von Menschen mit Behinderungen 2021–2030 unter Berücksichtigung der Zugänglichkeit für Menschen mit Behinderungen, des Zugangs für alle, der **Fairness und Attraktivität von Arbeitsplätzen im Tourismus, des Wohlbefindens der Einwohner und der sozialen Nachhaltigkeit, der Bildung und Kompetenzen für Inklusion sowie der digitalen Zugänglichkeit.**



Gleichheit vs. Inklusivität

Gleichheit im Tourismus heißt:

Alle Gäste bekommen das gleiche Angebot.

Inklusivität heißt:

Angebote werden an unterschiedliche Bedürfnisse angepasst, damit alle tatsächlich teilnehmen können.

(z. B. Barrierefreiheit, Mehrsprachigkeit, sensorische Angebote).



Gleich

Inklusiv

Gleichheit behandelt alle gleich, Inklusivität ermöglicht allen Teilhabe.

Inklusiver Tourismus unterstützt nachhaltiges Wachstum



Unternehmen für inklusiven

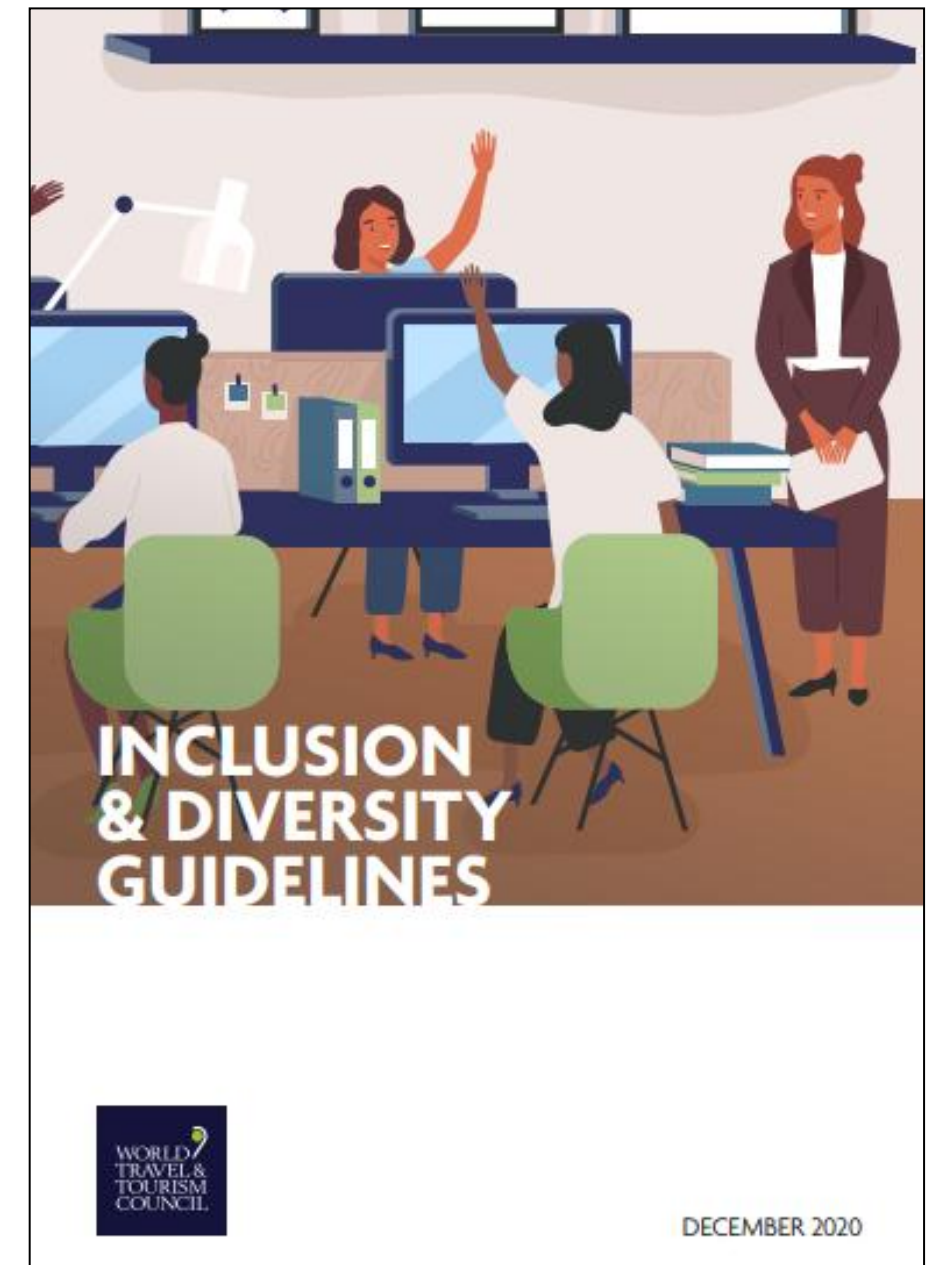
Ein vielfältiges Arbeitsumfeld bietet erhebliche Vorteile.

Tourismus

Darunter die Förderung von Innovation und Kreativität, die Verbesserung der Entscheidungsfindung, die Steigerung der finanziellen Leistungsfähigkeit, die Stärkung der Arbeitgebermarke, die Erhöhung des Mitarbeiterengagements und der Mitarbeiterbindung sowie die bessere Anbindung an einen breiteren Kundenstamm.

All dies durch die Zusammenführung unterschiedlicher Perspektiven und Erfahrungen zur Lösung von Problemen und zur Entwicklung besserer Strategien.

Vielfalt und Inklusion sind am wirksamsten, wenn sie Teil der Unternehmenskultur und -identität sind. Es gibt keine Universallösung.



Inklusive Tourismuserlebnisse



Verschiedene

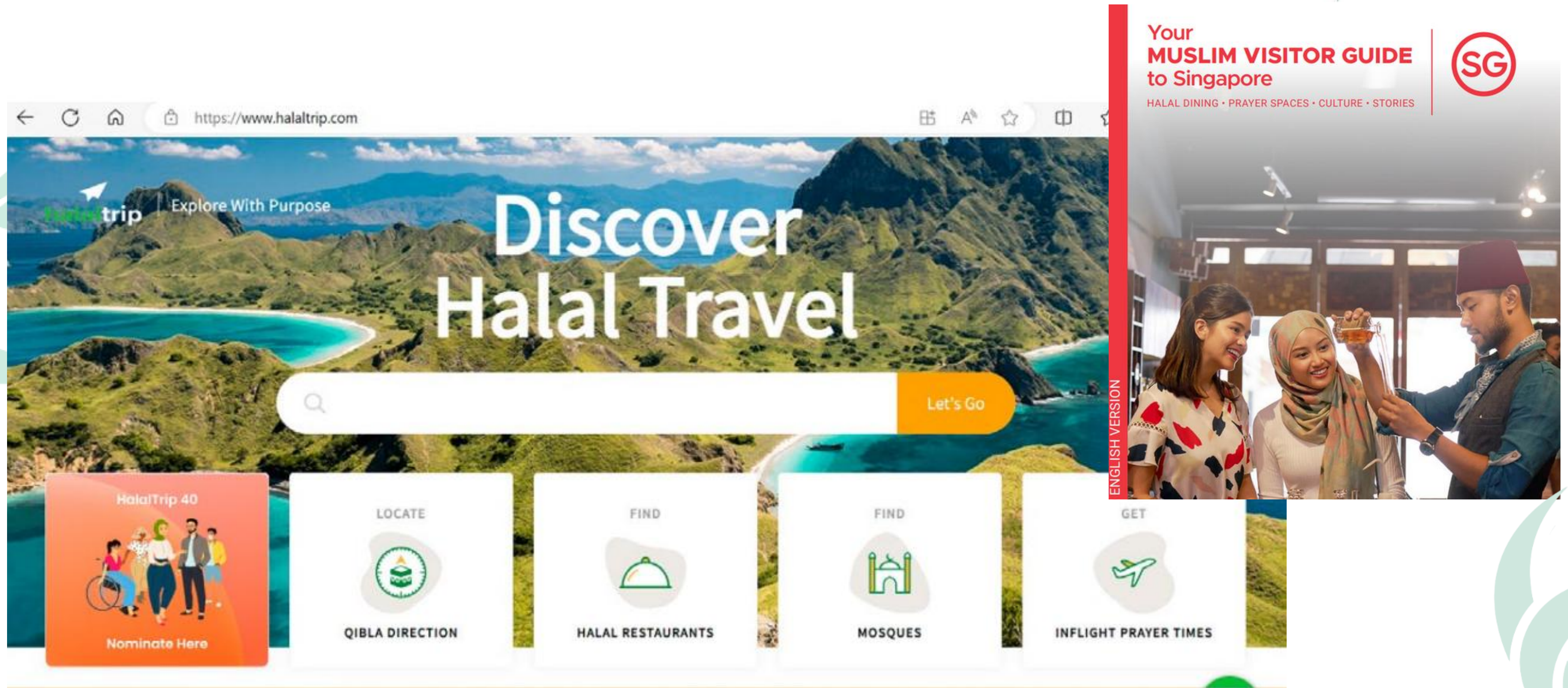
Kundengruppen

sexuelle und geschlechtliche Minderheiten, d.h. die
LGBTQ+-Community

- Religionen und Glaubensrichtungen
- Ethnizität
- Menschen mit Behinderungen

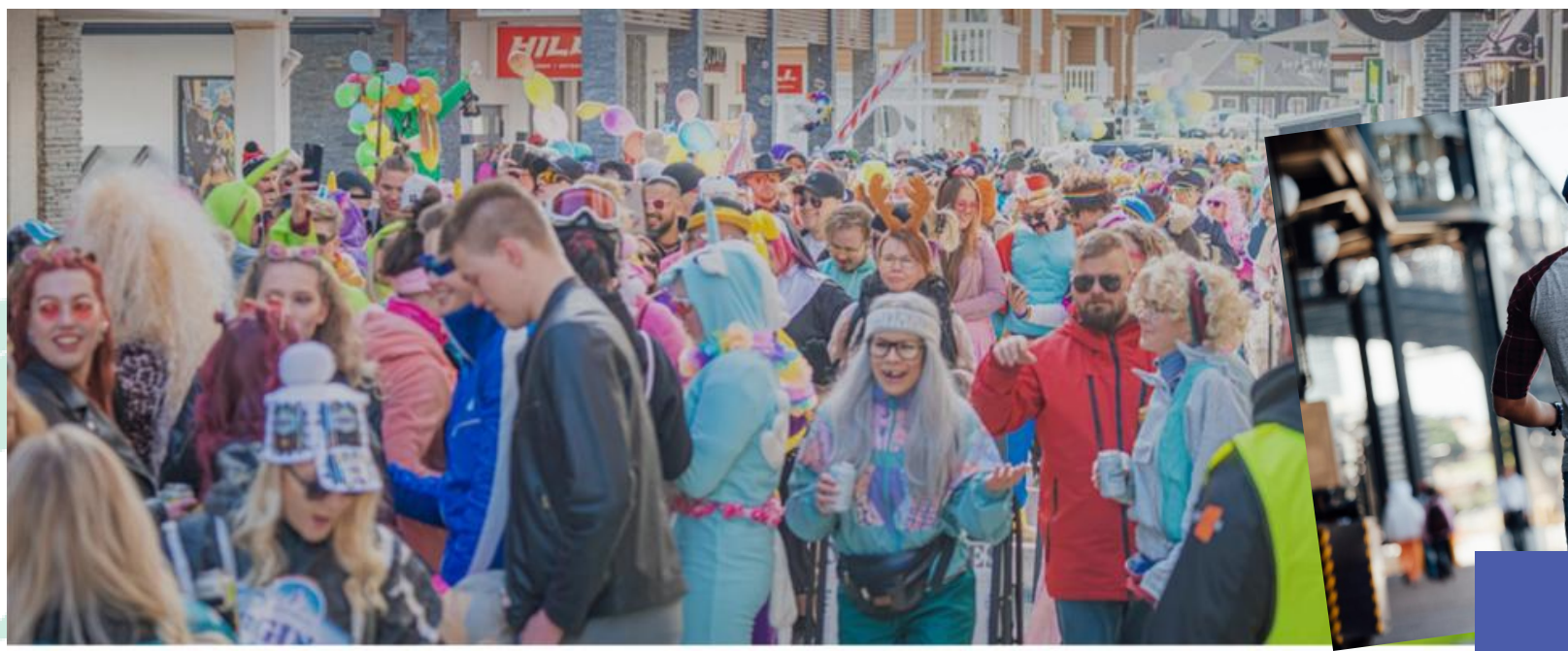


Beispiel: Halal-freundliches Reisen





Beispiel: LGBTQ+ Reisen



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



Schwulenfreund-
lich LGBTQ+-
freundlich

Schritte für KMU zur Verbesserung der Inklusion



Bewertung der aktuellen Dienstleistungen und Ermittlung von Hindernissen, die bestimmte Gruppen an der Teilnahme hindern.



Die **Zugänglichkeit physischer Räume** muss gewährleistet sein, beispielsweise durch Rampen, **klare Beschilderung** und angepasste Einrichtungen. Zudem muss sichergestellt werden, dass Informationen in verschiedenen Formaten, einschließlich leicht lesbarem Text und **verschiedenen Sprachen**, verfügbar sind.



Es ist unerlässlich, die Mitarbeiter so zu schulen, dass sie die unterschiedlichen Bedürfnisse verstehen und einen respektvollen und hilfsbereiten Service bieten.



Der Aufbau von Partnerschaften mit Organisationen, die Menschen mit Behinderungen oder Minderheitengruppen vertreten, kann zur Verbesserung von Vorgehensweisen beitragen.



Sammeln Sie kontinuierlich **Feedback** von Besuchern und **aktualisieren Sie Ihre Dienstleistungen**, um inklusiv und kundenorientiert zu bleiben.

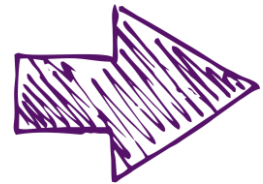


Co-funded by
the European Union

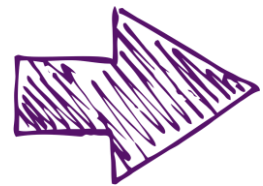
Dieses Projekt wird im Rahmen des SMP-Programms der Europäischen Union unter der Finanzhilfvereinbarung Nr. 101181590 gefördert.

Zusammenfassun

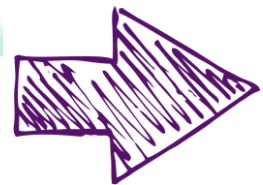
g



Inklusion ist ein Menschenrecht und sollte in Tourismus-KMU auf allen Ebenen, sowohl beim Personal als auch bei den Reisenden, fester Bestandteil sein.



Barrierefreiheit muss in die Dienstleistungen und Einrichtungen integriert werden, damit Menschen mit und ohne Behinderung problemlos teilnehmen können. Die **Kommunikation** sollte klar und in verschiedenen Formaten und Sprachen verfügbar sein, damit jeder seinen Besuch verstehen und planen kann.



Eine **Mitarbeiterschulung** ist unerlässlich, um eine einladende Atmosphäre zu schaffen und den unterschiedlichen Gästen **respektvolle und kompetente Unterstützung** zu bieten.



Aktivitäten



Co-funded by
the European Union

Dieses Projekt wird im Rahmen des SMP-Programms der Europäischen Union unter der Finanzhilfvereinbarung Nr. 101181590 gefördert.

Aktivität I: Kartierung der aktuellen Situation

- Wählen Sie ein Unternehmen oder ein Reiseziel aus oder führen Sie die Aktion für Ihr eigenes Unternehmen durch.
- Erfassen Sie die aktuelle Situation hinsichtlich Inklusion und Barrierefreiheit.

Identifizieren:

- Vorhandene barrierefreie Einrichtungen und Dienstleistungen.
- Lücken in Bezug auf Zugänglichkeit und Inklusivität.
- Verbesserungsmöglichkeiten
- Potenzielle Partner
- Erstellen Sie einen kurzen Aktionsplan mit priorisierten Schritten.



**Hier können Sie Nachhaltigkeitsprogramme nutzen, falls das Unternehmen bereits über solche verfügt.*

Aktivität II: Kundenpersona

Erstellen Sie eine detaillierte Persona, die einen Reisenden repräsentiert, der inklusive und barrierefreie Tourismusedienstleistungen benötigt. Nutzen Sie die Vorlage für die Kundenpersona.

Enthalten:

1. Demografische Daten (Alter, Geschlecht, Nationalität).
2. Zugänglichkeitsbedürfnisse (Mobilität, Sinneswahrnehmung, Kognition).
3. Reisemotive und -präferenzen
4. Probleme und Hindernisse, denen sie begegnen
5. Erwartungen an ein ideales inklusives Reiseerlebnis. Nutzen Sie diese Persona, um Empfehlungen zur Verbesserung der Inklusivität im gewählten Unternehmen oder Reiseziel zu formulieren.

Hier können Sie Ihr lokales Netzwerk, Verbände oder Experten aus Ihrem Erfahrungsschatz aktivieren.



Aktivität II: Kundenpersona-



Vorlage Kundenperson

a

Foto

Name

:

Meine Werte:

Was motiviert mich zur Teilnahme an der
Veranstaltung?

Welches Problem habe ich, das Sie lösen
können?

Meine Bedürfnisse und
Wünsche

Berücksichtigen Sie diese Dinge bitte mit mir.

Wertversprechen:

Referenzen



In-Tour training modules for tourism staff. <https://in-tour.eu/main-results/in-tour-training-modules>

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

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.

Transition Pathway for Tourism. 2022. <https://transition-pathways.europa.eu/tourism/ttp-reports/tourism-transition-pathway-eu-strategy-boost-green-and-digital-transformation>

UN. Sustainability Development Goals. <https://sdgs.un.org/goals>

Visit Levi. www.visitlevi.fi

Visit Singapore. www.visitsingapore.com

World Travel & Tourism Council. 2020. Inclusion & Diversity Guidelines. <https://researchhub.wttc.org/product/inclusion-and-diversity-guidelines>

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>



Co-funded by
the European Union



inspires-tourism.eu



linkedin.com/company/inspires-tourism



facebook.com/INSPIRES-TOURISM



Co-funded by
the European Union

Dieses Projekt wird im Rahmen des SMP-Programms der Europäischen Union unter der Finanzhilfvereinbarung Nr. 101181590 gefördert.