


PRILAGOĐAVANJE PREMA POTREBAMA KORISNIKA U TURIZMU

**II Međunarodna konferencija
“Turizam za sve”
Beograd, novembar 2009.**





Turističke destinacije, proizvodi i usluge treba da budu pristupačne za sve ljude, bez obzira na:

- **fizička ograničenja,**
- **starost ili**
- **hendikep.**

Evropska komisija promovira i smernice dobre prakse, i opredeljuje finansijska sredstva.

- Uticaj predstojećeg procesa demografskog starenja dovodi do rasta učešća turista sa posebnim potrebama
- Portugalija, Španija, Velika Britanija, Nemačka, Francuska i ostale severne zemlje Evrope- spremno dočekuju turiste u kolicima, obezbeđuju opremu za invalide i vrše prevoz osoba u kolicima

Pristupačnost transporta

- Sistem transporta i usluga moraju biti dostupni osobama sa smanjenom mobilnošću

Pristupačnost u okviru obuke

- Dostupnost znanja (npr. razumevanje potreba) je važan u sektoru turizma (za vodiča, hotelsko osoblje i sl.) i treba da bude **deo daljeg obrazovanja, obuke kadrova i podizanja profesionalne kvalifikacije zaposlenih.**
- Novi zahtev stručnjaka za potrebe invalidnih osoba-znanje **u svim delovima lanca turizma:** za smeštaj, transport, ugostiteljstvo, razgledanja i sl.

Pristupačnosti okviru zaposlenosti

- Nove mogućnosti zapošljavanja osoba sa invaliditetom- može biti prednost zaposliti ljude sa znanjem pristupačnosti
- Novi poslovni profili-revizor/savetnik,trener, instruktor za osobe sa invaliditetom će se pojaviti u bliskoj budućnosti

Pristupačnost u infrastrukturi u turističkoj destinaciji

- **Ulaganje u pristupačnost hotela i restorana je i investiranje u celokupnu destinaciju** uz uslugu transporta do odredišta da bi odmor za osobe sa invaliditetom i osobama sa posebnim potrebama bio što ugodniji
- U turističkoj industriji-posebno u sektoru smeštaja, to nije samo **pitanje konkurencije i biznisa, već finansijsko pitanje.**

- MSP u turizmu imaju ograničene sposobnosti za inovacije, promene i ulaganja. Primeri pokazuju da su **investicije vrlo visoke**, i često nisu moguće bez **dodatne finansijske podrške fondacija, od strane vlada ili programe koje finansira EU**
- Podizanje svesti i priprema informacija o tome kako stvoriti pristupačno okruženje

- Pitanja ljudskih prava, ljudskog dostojanstva i humanosti, Konvencija UN-a, nekoliko međunarodnih dokumenata, ugovora i nacionalnih zakonodavstava

- Kada nema novca za sprovođenje zakona:
 1. Ne postoji novac da se obezbede jednake mogućnosti za osobe sa invaliditetom
 2. Nema novca da se leče bolesni ljudi

- Prema nivou kvaliteta postoje hoteli sa 2,3,4 ili 5 zvezdica
- Postoje treći, drugi ili prvi razred restorani, kafići i sl.
- **Nema klasifikacije ako nisu pristupačni svim ljudima**

Specifični problemi i zahtevi:

- dostupni transfer na aerodromu, prevoz na kopnu, moru i u vazduhu
- vozila za osobe u kolicima
- web sajtovi, marketing, sistemi za rezervaciju
- prilagođene hotelske sobe
- obučeno osoblje povodom informisanja i savetovanja o pitanjima pristupačnosti

- pristupačni restorani, barovi, i sl.
- prilagođeni toaleti u restoranima i na javnim mestima
- nepristupačne ulice (nepravilno parkiranje vozila)
- tehnička pomagala i specifična oprema (kolica, tuš stolice i sl.)

KOD NAS

- **Podizanje svesti da je pristupačnost VREDNOST**
- **prevazilaženje barijera mentaliteta**
- **promena odnosa prema pristupačnosti**
- **proces koji zahteva vreme kada je u začetku, a koji je neminovan u budućnosti**