Прирачник за ИНКЛУЗИВЕН И ПРИСТАПЕН ТУРИЗАМ

german cooperation
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

giz Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ)

SWG RRD

· Октомври 2023 ·

Автор: М-р Славица Стефаноска
Графичко уредување и дизајн: Studio Seven 8ths
Октомври 2023

СОДРЖИНА

Овој прирачник е изработен во рамките на проектот Поддршка на економската диверзификација на руралните области во Југоисточна Европа (СЕДРА II), имплементиран од Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (ГИЗ) по налог на Сојузното Министерство за економска соработка и развој (БМЗ). Содржината на овој прирачник е одговорност на авторот, и не мора да го одразува мислењето на ГИЗ.

Илустрации: @upklyak; freepik.com

1.	**Вовед во инклузивен туризам**	**03**
1.1	Дефиниција и концепт	05
1.2	Пазарен потенцијал и можности за раст	07
1.3	Економски придобивки и одржливост	09
1.4	Социјална одговорност и етичност	11
2	**Меѓународна и национална поставеност**	**13**
2.1	Преглед на меѓународните иницијативи и поставеност/политики	15
2.2	Национални политики и регулативи во Република Северна Македонија	17
3	**Запознавање со попреченоста - Разбирање на потребите на лицата со попреченост**	**19**
3.1	Дефинирање на попреченоста	21
3.2	Преглед на различни видови на попреченост	22
3.3	Вообичаени предизвици со кои се соочуваат лицата со попреченост во туризмот	25
3.4	Важноста на вклученоста на лицата со попреченост во развојните процеси - Ништо за нас без нас	27
4	**Практични упатства за развој на инклузивен туризам**	**29**
4.1	Предуслови за обезбедување на пристапност во туризмот	31
4.1.1	Транспорт	32
4.1.2	Пристапност на сместувачките капацитети и угостителски услуги	34
4.1.3	Инклузивност на туристичките содржини - Јавен простор и туристички атракции	37
4.2	Комуникациска и информациска пристапност	39
4.3	Инклузивна туристичка услуга	41
4.3.1	Практични насоки за вработените во туризмот во комуникацијата со туристи со попреченост	43
4.3.2	Бонтон во однесувањето со гостин со попреченост	45
5	**Добри практики на инклузивен туризам**	**47**
5.1	Успешни примери и иницијативи од Европските земји и Балканот	49
6	**Заклучок**	**59**
6.1	Резиме на важноста на инклузивниот туризам и потребата од развој на инклузивниот туризам во нашата земја	61
7	**Дополнителни ресурси**	**63**
7.1.	Список со линк до релеванти веб страни, публикации и организации	64

ВОВЕД

Во светот има повеќе од една милијарда луѓе кои живеат со попреченост од различни видови, бројка што е еквивалентна на околу 15% од светската популација.

Според Светската Здравствена Организација (СЗО) (2018), 80% од овие луѓе живеат во земјите во развој (ЗР) каде што често се изложени на кршење на човековите права, дискриминација и стигматизација. Во многу случаи, тие страдаат од неповолности во сите области од животот во споредба со лицата без попреченост, што значи дека тие често не се во можност да го развијат својот индивидуален потенцијал. Ова особено се однесува на луѓето кои припаѓаат на групи на население кои се обесправени поради други причини, на пример, жените и девојчињата, кои се дискриминирани во многу земји поради нивниот пол. Наспроти ова, почитувањето, заштитата и унапредувањето на правата на лицата со попреченост се клучни принципи на политиките за одржлив развој.

Туризмот има особен потенцијал за промовирање на инклузијата и како резултат на тоа, придонесува за одржлив развој:

- Индустријата е трудоинтензивна и на лицата со попреченост им нуди различни можности за вработување и заработка. Лицата со попреченост и особено жените со попреченост имаат широк опсег на можности да заработат за живот. Потенцијалот за вработување не е само во туристичката индустрија во нејзината потесна смисла, туку и во бизнисите во придружните сектори, како што се уметноста и занаетчиството.
- Пристапните туристички услуги им овозможуваат на лицата со посебни потреби да учествуваат во патувањата и да отворат голем пазар. Според член 30 од Конвенцијата на ОН за правата на лицата со попреченост мора да се преземат соодветни мерки за да се обезбеди лицата со попреченост да имаат пристап до рекреација, слободно време и спорт и да можат да учествуваат во културниот живот.
- Туризмот поттикнува средби меѓу лица со и без попреченост. Ја зголемува видливоста на лицата со попреченост и помага да се разбијат туѓите предрасуди и стереотипи. Во исто време, отвора интересен и растечки пазар и носи економски придобивки за индустријата. Од мерките со кои туристичките понуди во јавната сфера се прават подостапни, има корист и локалното население.

Затоа, промовирањето на вклученоста во туризмот не е само ефикасен начин за намалување на сиромаштијата и социјалната нееднаквост во земјите во развој, туку има и значителен потенцијал за зголемување на економската додадена вредност.

Со цел да се подигне свеста и генерално да се промовира темата за инклузивен туризам во регионот на Западен Балкан, ГИЗ поддржа пилот мерка, која се спроведе во охридско-преспанскиот регион, како најразвиена туристичка дестинација во Република Северна Македонија.

Серијата на 4 еднодневни обуки имаше за цел:

- Да се подигне свеста на релевантните чинители во однос на достапноста на туристичките услуги за лицата со попреченост, проценка на можностите за нивно вклучување, како и важноста и придобивките од инклузивниот туризам;
- Подобрување на знаењата и вештините на избраните туристички работници во насока на развој и обезбедување квалитетна услуга за лицата со попреченост;
- Зголемување на вработливоста на лицата со попреченост за избрани туристички професии;

Во рамките на поддржаните мерки се изготви и овој прирачник за инклузивен и пристапен туризам . Прирачникот има за цел да помогне во разбирањето на попреченоста и нејзината разноликост, да информира за регулативата и иницијативите кои се преземаат кај нас и на меѓународно ниво во однос на развој на инклузивен и пристапен туризам, посочувајќи го инклузивниот туризам како социјален и економски императив. Тој воедно содржи практични совети наменети за туристичките работници и други релеванти чинители кои можат да помогнат во развој и понуда на инклузивни туристички услуги.

ГИЗ, СЕДРА II

german cooperation
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

1

Вовед во инклузивен туризам

Дефиниција и концепт на инклузивен туризам

Инклузивниот туризам е динамичен сегмент на современиот туризам кој почнува да се развива во последниве децении и е една од најбрзо растечките гранки на туризмот со голем пазарен потенцијал. Инклузивен туризам или туризам за сите, треба да биде предуслов за секоја туристичка земја која сака да биде гостољубива и недискриминаторна спрема туристите кои имаат различни и специфични потреби.

Но, што е тоа инклузивен туризам?

Најприфатена дефиниција за инклузивен или пристапен туризам е дефиницијата на Светската Туристичка Организација (UNWTO, The World Tourism Organization) која гласи:

> Инклузивниот туризам е форма на туризам што вклучува стратешки планирани придобивки за соработка помеѓу засегнатите страни кои им овозможуваат на луѓето со барања за специфичен пристап и мобилност, како и визуелни, слушни и когнитивни димензии на пристап, да функционираат независно и со правичност и достоинство преку испорака на универзално дизајнирани туристички сервиси и околини.“
>
> (Buhalis, D. and Darcy, S., 2011. Accessible tourism: Concepts and Issues, Charlesworth Press).

Инклузивниот туризам има различни називи во различни земји, а најчесто користени синоними се следните:

- Пристапен туризам (Accessible tourism/Access tourism)
- Универзален туризам (Universal tourism)
- Туризам за сите (Tourism 4 all)
- Туризам без бариери (Barrier free tourism), како и:
- Достапен туризам и
- Туризам за лица со попреченост, како најчесто користени синоними кај нас.

Инклузивниот туризам се занимава со туристичките потреби на лицата со привремена и трајна попреченост, со потребите на старите лица, на семејствата со деца, на лицата со специфични медицински состојби и се стреми кон отстранување на бариерите во пристапноста и тоа не само архитектонските туку и бариерите во комуникацијата, во информираноста, како и во начинот на размислување и однесување на луѓето.

Инклузивниот туризам е комплексен, составен од многу сегменти кои треба да се специјализираат за да се обезбеди пристапност односно достапност до туристички информации, до јавниот транспорт, сместувачките капацитети и туристичките атракции кои треба да бидат инклузивни за секоја попреченост, односно да се развие инклузивна туристичка услуга од обучени туристички работници која одговара на потребите и барањата на туристите.

Пазарен потенцијал и можности за раст

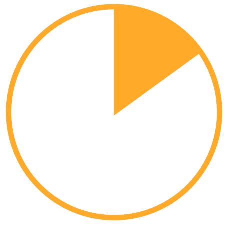
Инклузивниот туризам најчесто се поврзува со туризмот за лицата со попреченост, но тој е само дел од него кој што воедно е и најкомплексен. Самиот збор инклузија значи вклучување или овозможување на еднаков пристап за сите луѓе.

Според податоците на Светската Здравствена Организација[1], во светот живеат има околу:

1.3 милијарда

луѓе со некаква попреченост

15%



од светската популација се луѓе со некаква попреченост.

Европското население и населението во развиените земји старее. Според податоците на Еуростат: во јануари 2022 година бројот на старо население изнесува 21,1% од вкупното население, но овој процент продолжува да расте. На светско ниво, 8,5 % од населението се луѓе над 65 години старост, а се очекува до 2025 година тој процент да изнесува 12%.[2].

бројот на старо население во Европа од вкупното население е

21,1%

На светско ниво населението над 65 години е

8,5%

12%

2022 **2025**

Ова произлегува од тоа што со развојот на животниот стандард, развојот на економијата и севкупниот напредок на општеството, сè повеќе се зголемува животниот век на луѓето, а со тоа се зголемува и старосната граница на луѓето кои се вклучуваат во туристичките текови. Многу туристи во одминати години имаат и средства и слободно време, но и желба за патување поради различни причини, многу често заради подобрување на своето здравје со престој во туристички места со пријатна клима, но и добра пристапност.

Зрелите години носат и одредени здравствени потреби кои туристичкиот сектор треба да ги разбере и да овозможи инклузивни патувања во инклузивни туристички дестинации.

Сите горенаведени бројки покажуваат дека инклузивниот туризам има огромен пазар од потенцијални туристи кои туристичкото стопанство треба да ги искористи преку создавање на услови за развој на инклузивен туризам и искористување на овој огромен потенцијал .

1 WHO, World Health Organization, Word report on disability. Summary 2011

2 ec.europa.eu/Eurostat/statistics-explained

Економски придобивки и одржливост

Туризмот и патувањето стануваат светски најголема и најбрзо растечка индустрија. За да расте квалитетно, одржливо и конкурентно, туристичката индустрија мора да развива пристапен туризам односно туризам за сите. Колку повеќе ќе се зголемува пристапноста во инфраструктурата и транспортот, колку повеќе ќе се развиваат сместувачките капацитети и информираноста како и инклузивниот туристички маркетинг, толку повеќе ќе расте бројот на инклузивни туристи кои можат да патуваат, а туристичката индустрија ќе има повеќе посетители, подолга сезона и поголем профит.

Со развојот на туризмот и неговата пристапност, општеството ќе има нови бизнис можности, повеќе вработувања за населението, поголем приход за државата и пристапна околина и за туристите и за постојаните жители. Туризмот има огромен потенцијал да влијае на економијата и подобрување на социјалните можности. Во услови на нееднаквост на општеството, туризмот може да им помогне на лицата со попреченост полесно да се интегрираат во општеството.

Годишните истражувања на WTTC (The Word Travel and Tourism Concil) спроведени во соработка со Oxford Economics[3] покажуваат дека патување и туризам е еден од најголемите сектори кој што има огромна вредност за светската економија. Според споредено и истражено економско влијание во 185 економии низ цел свет, во 2019 година овој сектор поддржува над 330 милиони работни места и генерира 10,3 од глобалниот GDP во 2019 година. Иако во последните години заради пандемијата овие бројки се намалени, сепак 2022 и 2023 година бележат позитивен раст.[4]

Инклузивниот и пристапен туризам не само што придонесува за социјалната благосостојба, туку носи и економски придобивки преку проширување на пазарите, зголемување на бројот на посетители, создавање работни места и подобрување на севкупната конкурентност. Со развој на понуда за различни групи на туристи, вклучувајќи ги и оние со посебни или специфични потреби, туристичката индустија може да отвори нови пазари.

Според WTTC, неколку направени студии во ЕУ покажуваат дека **патниците со инвалидитет патуваат во просек со**

1,9 други лица

што значи дека со задоволување на потребите на еден клиент со инвалидитет бизнисот добива во просек околу три клиенти.

Инклузивните гости се заинтересирани да патуваат пред сезоната или по сезоната, во некој помирен период за да ги избегнат гужвите и да искористат поумерени временски услови со поблаги температури. Ова е од голема важност за земјите кои имаат сезонски туризам како што е нашата земја и земјите од околината, бидејќи претставува можност за поголема одржливост, поголем раст, поголемо искористување на капацитетите и поголем приход од туризмот.

Со нудење инклузивни и достапни услуги, бизнисите можат да изградат лојалност на клиентите. Луѓето кои имаат позитивни искуства поради инклузивни практики имаат поголема веројатност да се вратат и да ја препорачаат дестинацијата или услугата на другите. На конкурентен туристички пазар, дестинациите кои се познати по тоа што се инклузивни и достапни можат да добијат конкурентна предност. Патниците сè повеќе ја ценат различноста и инклузивноста, а бизнисите кои ги прифаќаат овие принципи може да се истакнат на пазарот.

Патниците со попреченост покажуваат спремност да го зголемат буџетот за патување за

34%

било преку почести или подолги патувања, доколку се отстранат бариерите за пристапност.

Од друга страна, **инклузивниот туризам отвора и можности за вработување на лицата со попреченост во туристичкиот сектор.** Тие можат да работат најразлични професии во туризмот кој е трудоинтензивна гранка, како вработени во туристичкиот сектор или како претприемачи со свои бизниси. Работните позиции можат да бидат прилагодени на нивната попреченост која нема да биде пречка во исполнувањето на работните задачи и ќе претставува можност за зголемување на вработливоста и изборот на професии за лицата со попреченост, а за општеството тоа ќе значи изедначување на можностите за сите.

3 www.oxfordeconomics.com/

4 (www.wttc.org)

Социјална одговорност и етичност

Една од основните пречки кои ги имаат луѓето кон лицата со попреченост, односно туристите со попреченост, се предрасудите и стереотипите.

Тие произлегуваат од незнаење и неинформираност.

Социјалната димензија и етичност на инклузивниот туризам се значајни аспекти кои ги надминуваат економските размислувања и водат до создавање на поправедна и поодговорна туристичка индустрија.

Инклузивниот туризам има за цел да промовира **социјално вклучување**, што подразбира достапнпост на патувањето и рекреативните активности засите, без оглед на возраста, способноста, етничката припадност или социо-економското потекло. Етичките размислувања во инклузивниот туризам вклучуваат обезбедување **еднакви можности** за сите што налага решавање на потребите на лицата со попреченост, стари лица, семејства со деца и други маргинализирани групи.

Инклузивниот туризам е втемелен на принципот на почитување на различностите, признавање и ценење на културните, јазичните и индивидуалните разлики и создавање средина која ги поздравува и вреднува овие различности.

Социјалната димензија на инклузивниот туризам ја нагласува важноста на пристапноста и универзалниот дизајн.

Инфраструктурата и услугите треба да бидат дизајнирани за да примат луѓе од сите способности, осигурувајќи дека секој може да ужива во туристичките дестинации и активности.

Промовирањето на етичката и општествената одговорност во туризмот бара едукација и на туристите и на професионалците од индустријата. Ова образование треба да ја нагласи важноста на одговорното однесување при патување, културната чувствителност и позитивното влијание на инклузивните практики.

Туристичките работници мора да прават разлика меѓу попреченостите и да ги знаат особеностите на секоја од нив. Стереотипите во туризмот за лица со попреченост мора да се надминат, а истовремено треба да се работи на совладување на начинот на комуникација со лицата со попреченост, и да се запознаат нивните потреби, желби и барања.

Инклузивниот туризам треба да се усогласи со принципите на човековите права.
Ова вклучува почитување на **правата и достоинството на сите поединци**, обезбедување фер работни практики и избегнување активности кои можат да придонесат за кршење на човековите права.

2

Меѓународна и национална поставеност

Преглед на меѓународните иницијативи и поставеност/политики

Најважен документ, кој претставува основа на поставеноста на меѓународното право и од кој произлегуваат сите иницијативи и политики поврзани со правата на лицата со инвалидност е:

Конвенцијата на правата на лицата со инвалидност од 2006 година[5].

Со ратификувањето на конвенцијата, државите потписнички се обврзуваат да ги спроведат одредбите на Конвенцијата преку усогласување, менување и дополнување на нивните национални политики и законодавства, прописите, практиките, условите и односот кон лицата со попреченост и подигање на јавната свест за едно општество за сите. Во оваа Конвенција има делови кои се однесуваат на туризмот и на туристичките содржини и тие преставуваат основа на која се надоградува развојот на туризмот за лицата со попреченост.

Во член 30 став 1 стои:

Земјите потписнички го признаваат правото на лицата со инвалидност да учествуваат на еднаква основа со другите лица во културниот живот и ќе ги преземаат сите соодветни мерки за да може лицата со инвалидност да:

- уживаат пристап до културолошки материјали во достапни формати;
- уживаат пристап до местата за културни приредби или услуги како на пример театри, музеи, кина, библиотеки и туристички услуги, а колку што е можно, пристап до споменици и места од национално културолошко значење

Европската комисија ја спроведува иницијативата "Accessible EU centre" за подршка на Стратегијата на правата на лицата со попреченост 2021-2030 година.

Accessible EU centre е ресурсен центар за пристапност кој работи на средини, транспорт, информациски и комуникациски технологии и политики со цел да се обезбеди учество на лицата со попреченост во сите области на еднакви основи со другите. Цел на АСЦ е изградба на капацитети за пристапност во земјите на Европската Унија и поддршка на имплементацијата на Законодавството на Европската Унија за пристапност како и поврзување на засегнатите страни одговорни за спроведување на правилата за пристапност во ЕУ, создавање на заеднички еднoшалтерски систем за пристапност и обучување на стручни професионалци за пристапност.[6]

Инклузивниот туризам промовира универзален дизајн на пристапност со донесување на прописи за стандардизирање на пристапностоста.

Првиот меѓународен стандард за пристапен туризам е објавен од **Меѓународната организација за стандардизација (ИСО)** како ИСО 21 902, Туризам и сродни услуги, Пристапен туризам за сите[7]. Овој стандард е донесен во соработка со **Светската туристичка организација (UNWTO, The World Tourism Organization)** и се однесува на давателите на услуги, туристичките агенции, јавната администрација и туристичките дестинации. ИСО 221902 ги дефинира барањата и препораките со кои треба да се обезбеди еднаков пристап и уживање во туризмот на лица од сите возрасти и способности. Тука се вклучуваат и сите оние кои се соочуваат со проблем на пристапност или пак имаат специфични барања за пристап како тие на лицата со инвалидитет и постарите лица.

Светската Туристичка организација во 2013 години го има донесено документот Препораки за пристапен туризам со кој ги има поставено основите на пристапниот туризам (UNWTO, Recommendations on Accessible Tourism (2013) Madrid).

Овие препораки се основни елементи за развој на одговерен пристапен туризам

и се дел од секоја стратегија за одржлив туристички развој. Според овој документ, независно патување, пристапни сместувачки капацитети, обучен персонал и инклузивен маркетинг се основи на пристапниот туризам. Според овие препораки, пристапноста мора да ја има во сите алки на туристичкиот синџири истата треба да биде добро испланирана и проверена од сите вклучени страни, сервиси и активности.

Препораките се однесуваат на сите делови од пристапниот туризам како што се Туристичките дестинации и нивно менаџирање, туристички информации и нивна подготовка и резервации, урбано и архитектонско опкружување, видови на транспорт, станици и терминали, сместување, сервиси за храна, културни активности, тренинг на персонал и други активности и настани.[8]

Овој документ и препораки претставуваат основа на која земјите кои развиваат пристапен инклузивен туризам ги надоградуваат или ги адаптираат своите национални документи, стратегии и правилници за пристапен туризам.

5 social.desa.un.org/issues/disability/crpd/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities-crpd

6 www.accessibletourism.org

7 (www.iso.org/standard/72126.html)

8 www.accessibletourism.org/resources/accesibilityen_2013_unwto.pdf

Национални политики и регулативи во Република Северна Македонија

Нашата земја ја има потпишано и ратификувано конвенцијата на правата на лицата со попреченост во 2011 година.

Со потпишување на конвенцијата, примарна одговорност на државата е да ги дизајнира своите национални политики во согласност со обврските кои произлегуваат од Конвенцијата.

За таа цел формирано е Координативно дело за спроведување на начелата на Конвенцијата, се спроведува усогласување на нашето законодавство и се изготвуваат извештаи за спроведување на ратификацијата кои се поднесуваат на секои четири години.

Во однос на правата на лицата со попреченост, исто така, во тек е спроведување на Стратегијата за правата на лицата со попреченост 2023 - 2030 година, која е изработена од Министерството за труд и социјална политика во соработка со организациите на лицата со попреченост, институциите и меѓународни експерти со поддршка од ГИЗ. Стратегијата поставува одредници за унапредување на правата на лицата со попреченост, а се темели на Конвенцијата за правата на лица со попреченост, на

Стратегијата на ЕУ за правата на лицата со попреченост 2021 - 2030, Агенда 2030 и целите за одржлив развој. Стратегијата е заснована на принципот на човековото право **"Никој да не биде изоставен"** од Агенда 2030.

Делот од Стратегијата кој се однесува конкретно на пристапниот туризам е оној кој се однесува на култура, спорт и рекреација. Во оваа област, пристапната и инклузивна култура, спорт, туризам и рекреација, играат важна улога во учеството на лицата со попреченост во општеството.

Стратегијата се стреми да ги зголеми можностите за лицата со попреченост за активно учество во културата, спортот и рекреацијата, но и да создаде култура на инклузивни, културни, рекреативни и спортски настани чиј важен дел се лицата со попреченост.

Според Стратегијата, лицата со попреченост треба да бидат активно вклучени во креирањето на содржини и активно учество во нив. Спроведувањето во многу ќе придонесе за подобрување на условите за живеење и подигање на јавната свест, а со тоа индиректно и за подобрување на условите за развој на туризмот.

3

Запознавање со попреченоста и разбирање на потребите на лицата со попреченост

Дефинирање на попреченоста

За да може да се зборува за туризам за лица со попреченост, како дел од инлкузивниот туризам, најнапред треба да се знае што е попреченост и какви видови попречености има.

Најшироко прифатената дефиница за попреченост е дефиницијата која е содржана во Конвенцијата на правата на лицата со попреченост, која гласи:

> Под поимот Лица со попреченост (според член 1, став 2, од Конвенцијата за права на лица со попреченост) се сметаат оние лица со долготрајни физички, ментални, интелектуални или сетилни нарушувања, кои во интеракција со различни бариери може да го попречат нивното целосно и ефективно учество во општеството на еднаква основа со другите“ [9]

За терминот попреченост се користат и други синоними. На пример, во нашата земја во организациите на лицата со попреченост и во законската регулатива која се однесува за нив се користи терминот инвалидност, па се нарекуваат лица со инвалидност. Се користат и термините: инвалидни лица, лица со посебни потреби, лица со хендикеп, лица со попреченост, лица со ограничени можности, лица со оштетување итн. Постојат и различни видови на поделби и класификации кои разликуваат моторно оштетување, сензорна попреченост, ментална попреченост, интелектуална попреченост, телесна инвалидност, лица со телесни пречки и многу други.

9 United Nations ,Convention on the Rights of Persons with Disabilities, 2006

3.2 Запознавање со попреченоста - Разбирање на потребите на лицата со попреченост

Преглед на различни видови на попреченост

Во Република Северна Македонија попреченоста и видовите на попреченост се делат според Правилникот за определување на специфичните потреби на лицата со пречки во физичкиот или психичкиот развој и според тоа разликуваме:

1. **Лица со оштетен вид** (слабовидни и слепи)
2. **Лица со оштетен слух** (наглуви и глуви)
3. **Лица со пречки во гласот, говорот и јазикот**
4. **Лица со пречки во телесниот развој**
5. **Лица со попреченост во менталниот развој** (лесна, умерена, тешка и длабока)
6. **Лица со аутизам и лица со друго перварзивно развојно растројство**
7. **Хронично болни лица**
8. **Лица со повеќе видови на попреченост** (лица со комбинирани пречки во развојот)

Лица со оштетен слух

Како лица со оштетен слух се сметаат оние лица кои имаат оштетување на слухот од 25 до 80 дб на подоброто уво и кои потполно и/или делумно го развиле вербалниот говор.

Според степенот на оштетување на слухот се разликуваат:
- Лица со оштетување од 25 до 40 дб кои имаат развиен вербален говор;
- Лица со умерено оштетување од 40 до 60 дб кои можат да имаат развиен или делумно развиен вербален говор;
- Лица со тешко оштетување на слухот од 60 до 80 дб со вербален говор или делумно развиен говор;
- Глуви лица се сметаат лицата кои имаат оштетување поголемо од 80 дб - практично глуви - тотално глуво лице.

Лица со оштетен вид (слабовидни и слепи)

- Слабовидни лица кои имаат острина на видот помала од 40% на подоброто око
- Слепи лица со острина на видот до 10%
- Практично слепо лице

Лица со интелектуална попреченост

Тоа се лица со состојба на забавен или непотполн психички развој кои се одразуваат на нивото на интелегенција како конгитивни, говорни, моторни и социјални способности. Може да се поделат на следниот начин:
- Лица со лесна ментална ретардација (со благо намалување на нивото на интелегентни, говорни, јазични и моторни способности)
- Лица со умерен ментален хендикеп
- Лица со тешка ментална ретардација - лица со длабока ментална ретардација

Лица со аутизам

Аутизмот преставува психичко растројство кое се карактеризира со квалитативно оштетување на реципрочните социјални интеракции во невербалната и вербална комуникација и имагинација.

Овие лица имаат сиромашен или ограничен репертоар на интересирање и активности. Нарушувањата се манифестираат како:
- нарушување на говорот, јазикот и невербалната комуникација
- растројство во социјалната интеракција
- потешкотии со фантазијата и внатрешниот говор

Лица со телесна инвалидност

Под телесна инвалидност се подразбира состојба на намалување или губење на функционалната способност на еден или повеќе делови на телото со што се намалува способноста на лицето за задоволување на основните животни потреби.

Лица со комбинирани пречки

Во оваа категорија на инвалидни лица се вбројуваат лицата кои имаат две или повеќе видови пречки наведени во Правилникот.

Вообичаени предизвици со кои се соочуваат лицата со попреченост во туризмот

Потребата да се вклучат во туристичките текови кај лицата со попреченост е резултат на потребата да се побегне од секојдневието и животната рутина која кај овие лица е поврзана со едноличност, затворени кругови на движење и исти личности со кои се комуницира. Кај нив уште повеќе е изразена потребата и желбата да видат и да доживеат нешто ново, да се дружат, да им се случува нешто интересно, за да ја променат животната средина и рутина на секојдневието живеено со инвалидност односно попреченост. Секој сака мирис на вода, сончеви зраци, чист воздух, музика, со еден збор чувство на убаво расположение.

Туристот со попреченост по ништо не се разликува од обичниот турист, што се однесува до желбата и потребата за прошетка и забава зашто тоа е дел од човековата природа.

Но она по што се разликува туристот со попреченост од обичниот турист е во колкава мера туристичките содржини му се достапни.

Кога планираат патување туристите со попреченост треба прво да соберат информации дали посакуваната туристичка дестинација е пристапна за нивната попреченост, почнувајќи од сместувачките капацитети и туристичките содржини кои им се пристапни. Истражувањата покажуваат дека најважен извор на информации за нив, се информациите од организациите со попреченост, а потоа следуваат препораки од роднини и пријатели. Но, во поново време, интернетот станува примарно место за собирање на информации за патување и за луѓето со попреченост.

Планирањето на патувањето за лицата со посебни потреби е сложено и многу поразлично од патувањето на обичен турист. Кога патуваат тие треба да размислат што треба да земат со себе, кого треба да го понесат како помошник при патувањето како и кои дополнителни трошоци треба да ги сносата кои произлегуваат од нивната попреченост и најважното од се, од што треба да се одречат при посета на одредена дестинација која ја посакуваат бидејќи е непристапна за лица со посебни потреби или пак од посетата на одредени објекти кои се непристапни за нивната попреченост.

Туристот со попреченост нема само потреба од превоз и сместување, туку и тој би сакал како секој обичен турист да може да руча и да се напие кафе, а за тоа е потребен адаптиран угостителски објект кој ќе е пристапен за него како турист со посебни потреби. Туристот со попреченост сака да посети музеј, концерт, театар и сл., но не само да биде физички присутен, туку да има и можност да ја разбере уметноста на соодветен начин.

Поради сето ова потребно е да има развиен инклузивен пристапен туризам, со содржини дизајнирани по универзален концепт на пристапност кои ќе бидат пристапни за сите - Туризам за сите.

Важноста на вклученоста на лицата со попреченост во развојните процеси

Ништо за нас без нас

Кога се зборува за попреченостите и сите дефиниции и поделби, важно е да се истакне дека секоја попреченост бара специфичен пристап. Само со познавање на потребите и на тоа што претставува бариера за секој вид на попреченост може да развиеме инклузивни туристички производи и пристапност.

„Ништо за нас без нас“ е важно начело на Конвенцијата, но и водечки патоказ во креирање на политики и мерки за пристапност во туризмот. Тоа подразбира дека лицата со попреченост и организациите кои ги застапуваат мора да бидат активно инволвирани во имплементација на Конвенцијата и како вработени и како советници.

За да се развива пристапен туризам потребни се информации од лица со попреченост во насока што е тоа што не го гледаме, за што не размислуваме, каде се бариерите и како да се отстранат. Да се укаже на проблемот и да се проучат различните можности, но и да се посочат конкретни препораки за реализација.

Пристапноста не значи прилагодување на патеката за количка, туку тоа е СТАВ СПРЕМА БАРИЕРИТЕ не само физички, туку и ментален.

Проблемите произлегуваат најмногу од незнаењето и неинформираноста. На пример, хотелот може да е пристапен архитектонски, но луѓето кои работаат во тој хотел да не се запознаени со концептот на пристапност. Затоа во сите фази од развојот на пристапниот туризам треба да бидат вклучени организациите на лицата со попреченост со свои мислења, потреби, барања за пристапност, но и анализи за достигнатиот степен на пристапност и повратни корективни реакции на одредена реализирана ситуација.

4

Практични упатства за развој на инклузивен туризам

Предуслови за обезбедување на пристапност на лицата со попреченост во туризмот

За да можат лицата со попреченост да се вклучат во туристичките текови, мора да постојат предуслови како што се развиен јавен превоз со кој ќе патуваат од местото на живеење до туристичката дестинација, развиени угостителски капацитети кои се архитектонски пристапни, но и развиена инклузивна угостителска услуга.

Развиен туризам подразбира и туристички атракции кои се достапни за лицата со попреченост со кои ќе се даде интересна содржина на туристичкиот престој.

Пристапен туризам е право кое треба да им биде достапно на лицата со попреченост.

Спроведувањето на овој вид на туризам подразбира обезбедување на сите мерки кои овозможуваат пристапност и непречено користење и уживање во туристичката инфраструктура во туристичките производи и услуги на независен и безбеден начин. Спортско забавните активности се потреба на туристите со попреченост, но за ваквите лица да се вклучат во нив, потребно е истите да бидат инклузивно, пристапно организирани со сите предуслови.

Недостатокот на пристапност во туристичкиот сектор е еден вид на дискриминација, така што со внесувањето на пристапноста во туризмот се обезбедуваат и еднакви можности за сите туристи.

4.1.1 Транспорт - Јавен превоз

Еден од основните предуслови за да се зборува за туризам е патувањето и промена на местото на живеење со туристичкото место.

На правото на пристапност не треба да се гледа како на предуслов за остварување на некое право, туку како на основно човеково право. Неможноста на некој самостојно и слободно да патува и комуницира значи истиот да се исклучи од сите општествени текови.

Планирањето на патување за лицата со посебни потреби е сложено бидејќи треба да се одбере кое превозно средство е пристапно и со кого ќе се патува како придружник.

Затоа во современиот свет се работи на прилагодување на секој вид на сообраќај кон лицата со попреченост. Ова е регулирано со законски одредби, но и со правилници за стандардизација и пропишување на одредени мерки кои треба да ги исполнат превозниците.

Во сегментот на пристапноста потребно е да се градат сообраќајници со спуштени рабници, раскрсници со звучни семафорски уреди, со тактилни површини за слепите лица, како и звучни и визуелни најави во возилата на јавен превоз, со можност слепото лице да користи куче водич во сите средства на јавен превоз и влез во сите градби за јавни намени. Во градскиот и меѓуградскиот јавен сообраќај треба да се воведат адаптирани нископодни автобуси, а треба да се обрне и посебно внимание на воведувањето на приспособени меѓуградски автобуски линии. Исто така неопходна е достапност на јавниот превоз на сите линии, пристапност на возниот ред и на возилата и обезбедување на давање јасни и достапни информации на терминалите и во возилата.

Универзалниот дизајн, кој веќе неколку пати се спомена, означува оформување на производите, опкружувањето, програмите и услугите на начин да може да ги користат луѓето во најголема можна мера, без потреба од приспособување или посебно оформување.

Превозот треба да биде достапен за сите лица со инвалидност, вклучувајќи и обезбедување на пристапност во меѓуградскиот автобуски и железнички превоз за лицата со тежок инвалидитет и лицата кои користат колички.

Пристапност за лицата со посебни потреби треба да се обезбеди и во авиосообраќајот, каде треба да се почитуваат одредени прописи и стандарди во врска со патниците со попреченост. Аеродромите треба да бидат пристапни почнувајќи од влезовите, внатрешноста на аеродромот, излезите, таблите за информации, звучното најавување на летовите, а аеродромскиот персонал и екипажот на авионите треба да биде обучен за опслужување на патници со попреченост.

Пристапноста се обезбедува и преку употребата на асистивните технологии и асистенцијата на аеродромскиот помошен персонал, специјализирани аеродромски возила со хидраулични рампи за превоз до авион на лицата со отежната мобилност, асистенции при сензорна попреченост и многу други олеснувачки процедури при патување на лицата со попреченост.

На оваа пристапност на авионскиот превоз треба да се надгради и пристапноста на јавниот превоз во туристичкото место, почнувајќи од приспособени такси возила или други превозни средства кои би го спровеле транспортот на лицата со попреченост од аеродромот до сместувачкиот капацитет.

Неопходно потребна е пристапноста на јавниот превоз во туристичкото место, посебно во делот на превоз до плажа или одредена туристичка атракција.

Туристичките места кои се мали и немаат развиен јавен превоз тоа може да го решат со одреден број на специјално опремени возила кои ќе се користат за превоз на туристите со попреченост со претходна најава и организација.

Пристапен јавен превоз е неопходност без кој не може да се зборува за развој на туризам за лица со попреченост.

4.1.2

Пристапност на сместувачките капацитети и угостителските услуги

Пристапноста на сместувачките и угостителските објекти вклучува два аспекти.

Едниот аспект се однесува на архитектонската пристапност на хотелите, ресторантите, баровите, а другиот аспект е пристапноста на туристичката односно угостителска услуга.

Архитектонската пристапност е првиот предуслов кој треба да биде исполнет за да имаме престој на туристи со попреченост.

Угостителските капацитети можат во целост да бидат пристапни, но исто така може да биде пристапен и само дел од нив. Ова се однесува на веќе изградените капацитети, додека при изградбата на новите капацитети мора да се почитуваат Законските прописи кои предвидуваат одредени правила за пристапност.

Во нашата земја оваа област е регулирана со **Целосно почитување на одредбите од Законот за градење** (член 11, службен весник на РМ бр 51/2005) врз основа на кој е донесен и **Правилникот за начинот на обезбедување на непречен пристап, движење, престој и работа на лицата со инвалидност до и во градбите** (Службен весник на РМ бр. 25/2010) при градењето на нови објекти.

Во Законот за градење во член 11 е пропишано дека, градбата за јавни и градби за деловни намени со намена домување во станбени згради, како и градби со станбено деловна намена мора да бидат проектирани и изградени така што на лицата со инвалидност ќе им се овозможи непречен пристап, движење, престој и работа до и во градбите.

Со истиот Правилник е пропишан и начинот за непречен пристап, движење, престој и работа до и во градбите за јавна, деловна, станбена и станбено деловна намена, со десет и повеќе станови и во него се поставени современи стандарди за пристапност.

Меѓутоа треба да се напомене дека во пракса, кај нас, многу малку се применува овој Правилник при адаптацијата на постојните градби или при изградба на нови градби.

Во архитектонска смисла на зборот, како бариерисе сметаат и непристапните јавни објекти, неприлагодени јавни површини со високи рабници, неприлагодени пешачки премини, тротоари, паркинг места, пристап до автобуски постојки и многу други.

Во член 4 од **Законот за просторно и урбанистичко планирање**, како едно од основните начела во процесот на планирање и уредување на просторот зацртано е начелото за надминување на урбаните бариери на лицата со попреченост.

Од сето ова може да се заклучи дека кај нас оваа проблематика е покриена со адекватна законска регулатива која во пракса малку се спроведува.

Се е оставено на борбата на инвалидските организации во спроведувањето на одредбите од овие закони.

Нашите градови, а особено туристичките места се уште се непристапни, кога се мисли на архитектонските, но и информативни бариери со кои се судираат лицата со инвалидност. Ова важи за нас, но општо земено, работите се менуваат на подобро - се подига јавната свест, растат потребите и некои работи се менуваат.

Промените обично се во еден сегмент и еден тип на пристапност, а за да се овозможи пристапност, секако дека е потребен целосно развиен систем.

Другиот аспект се однесува на пристапна или инклузивна угостителска услуга која е поврзана со обученоста на угостителските работници за работа со ваков вид на туристи.

Кај туристите со сензорни попречености бариерите се во однос на информацијата и комуникацијата помеѓу нив и туристичките работници.

Токму инклузивната услуга е најважниот дел кој ја зокружува туристичката приказна.

За да има квалитетна инклузивна туристичка услуга најважното нешто е разликување на видот на попреченоста на гостинот. Различноста на попреченоста, бара различни приоди.

Квалитетна инклузивна услуга е онаа која е соодветна на попреченоста на гостинот, која ги разбира и задоволува неговите специфични барања и потреби. На пример, потребите и барањата на глувиот гостин се поврзани со комуникацијата и разбирањето на неговиот јазик.

Туристичките работници се тие кои со своето однесување, љубезност и срдечно добредојде ќе го направат туристичкиот престој на туристот со попреченост незаборавен, со убави спомени.

4.1.3

Инклузивност на Туристички содржини - Јавен простор и туристички атракции

Квалитетен туристички престој не може да се замисли без посета на туристичките содржини на туристичкото место кое се посетува. За да можат лицата со попреченост да ги посетат и да уживаат во туристичките атракции тие треба да бидат достапни односно пристапни.

За да се обезбеди достапност на некоја туристичка атракција потребна е соработка помеѓу сите чинители на туристичката понуда, а тоа е сложен процес.

Како прво, потребно е обезбедување на пристапност и достапност за сите лица без оглед на мобилноста и нивото на сетилност, со олеснување на движењето до објектите и содржините, но и внатре во самите објекти и содржини. Истото важи и за олеснување на процесот за добивање на потребни информации за достапноста на услугите и содржините преку јасно обележување и наведување на видот на услуги и содржини кои се достапни, на начин кој ќе е достапен за сите.

Не се бариери само архитектонските препреки, бариери се и достапноста до информации како и социјалните бариери кои се однесуваат на јавната свест за односот на домицилното население кон лицата со попреченост.

Социјалните бариери всушност произлегуваат од незнаењето и непознавањето на потребите на попреченоста.

За да се подобри пристапот на лицата со попреченост кон туристичките информации кои им се потребни за вистинско уживање во нивниот туристички престој и посета на туристичките атракции, потребно е да се постави читлив текст со едноставни изрази на видни места (ова се однесува за потребите на сензорната попреченост, пред се, глувите туристи и туристите со интелектуална попреченост), текст со браево писмо или аудио записи, (за слепите туристи) како и веб страници кои се прилагодени за овој вид на туристи и користење на многу други апликации.

За презентација на туристичката атракција потребни се обучени туристички работници пред се туристички водичи и специјализирана туристичка презентација за секоја попреченост посебно.

Потребни се туристички водичи кои на знаковен јазик ќе им објаснат и ќе им ја претстават туристичката атракција на глувите туристи. За слепите туристи се потребни други прилагодувања како аудио водичи, тактилни патеки, тактилни мапи итн.

Туристичките атракции треба да бидат снабдени со комуникациски уреди кои ќе придонесат за доживување на туристичкото задоволство кај гостите со попреченост. Денес постојат многу развиени апликации и уреди кои ќе им овозможат да ја доживеат и задоволат својата туристичка потреба.

Потребни се и асистивни технологии и специјализирани лични асистенции кои ќе овозможат асистенција при изведување на туристичките активности поврзани со секој вид на попреченост. Но, пред се, најважно е означување на туристичката атракција која е достапна и означување на тоа за каква достапност се работи со подробно објаснување на пристапноста односно соодветна информација до туристот со попреченост.

Од сето ова може да се заклучи дека без пристапност на туристичките атрактивности не може да се зборува за развој на туризам за лица со попреченост.

Комуникациска и информациска пристапност

Комуникацијата како термин означува пренесување на информациите и чувствата од една личност кон друга[10]. Способноста на човекот да воспостави јасна и позитивна комуникација е важна, посебно во туризмот бидејќи без комуникација помеѓу вработените и туристите, нема задоволни гости.

Во комуникацискиот процес има два основни видови на комуникација: вербална и невербална комуникација.

Ова посебно се однесува за комуникацијата во туризмот за лицата со попреченост, каде што овие видови на комуникација добиваат нови димензии и продлабочување.

Вербалната комуникација како основно средство за комуникација го користи јазикот или говорот како средство за комуникација при што особено е важен изборот на зборовите.

Освен јазикот, во вербалната комуникација многу е важен и начинот на кој ќе се употребат зборовите во различни ситуации. Изборот на зборови е многу важен и секогаш треба да содржи професионализам и учтивост. Во контекст на ова, за да имаме комуникациска пристапност, туристичките работници треба да научат како да комуницираат со лицата со попреченост, на начин кој одговара на нивната попреченост.

Невербалната комуникација е комуникација каде информациите и чувствата се искажуваат без зборови и според истражувањата **70% од комуникациите се невербални**. Невербалната комуникација како средство го користи говорот на телото што подразбира експресија на лицето, движења и мимики на одделни делови на лицето, гестикулација на рацете, движење на главата, положба на телото и интонација на гласот.

Основен тип на комуникација во туризмот за лицата со попреченост е невербалната комуникација, која и на зборовите од вербалната комуникација ќе им даде друг тон.

За лицата со попреченост во туризмот многу е важна обуката на вработените за комуникацијата со нив. Потребно е запознавање со културата на лицата со попреченост, правилата за однесување во нивниот свет, користење на соодветна невербална и вербална комуникација. Како што има разлика во однесувањето спрема Европјаните или Азијците како туристи заради разликите во нивните култури и однесување, така има разлика и во однесувањето и културата на однесување во секој тип на попреченост одделно.

Информациската пристапност е важна за туристите со сетилни попречености каде пристапот до информации е оневозможен од нивната попреченост.

Глувите и слепите лица како и лицата со интелектуална попреченост треба да се информираат на поинакви начини.

Основните информации треба да бидат истакнати на видни места со краток текст и поголем фонд на буквите. Текстот на информацијата треба да биде краток, составен од едноставни зборови во кратки реченици. Треба да бидат истакнати само суштината на настанот, времето и местото на случување, без описи и комплицирани зборови.

Ова претставува основа во подготвување на информацијата, бидејќи во нивниот свет нивниот начин на разбирање на информацијата е во нејзината едноставност.

За ваквите гости исто така многу е важен начинот на информираност. Заради тоа туристичкиот објект мора да се погрижи, многу работи кои се подразбираат за другите гости, во овој случај да бидат напишани и истакнати на јавно место. На пример, времето на оброци во ресторан, мени за нареден ден, итн. Посебно важна е рецепцијата и комуникацијата помеѓу вработените на рецепција и овие гости. Сето тоа што хотелот го нуди како услуга треба да биде писмено истакнато. Истите информации кои преостанатите гости ги добиваат низ разговор, сега треба да се пренесат на поинаков начин. Во информацискиот дел многу голема употреба имаат дигиталните алатки и развојот на пристапноста во овој дел е континуиран. Во рестораните се користат менија кои користат QR кодови кои можат да се прочитат со мобилен телефон.

Во културните содржини, пристапноста се остварува токму преку користење на дигитални алатки како QR кодови со описни текстови, аудионарација, 4D презентации, видеа со знаковен јазик и др. Со скенирање на кодовите лицата се поврзуваат со соодветната веб локација, а со користењето на паметни телефони може да разгледаат, да коментираат да споделуваат.

Најголема информираност се добива преку веб страните, социјалните медиуми и специјалните туристички платформи како што е Turizam4all, каде преку развиени дигитални пристапни алатки можат да се информираат лица со сите видови попречености. Развојот на пристапниот туризам во информацискиот дел оди напоредно и е поврзан со развојот на дигиталните алатки кои ја осовременуваат и олеснуваат пристапноста.

Имплементирањето на информатичките алатки и развојот на он-лајн услуги кои ќе бидат по дигитални пристапни стандарди со кои туристите со попреченост ќе може да пребаруваат и да се информираат за туристичите дестинации и туристичките понуди, како и да прават он-лајн резервации и да контактираат со туристичките субјекти е од голема важност во развојот на инклузивниот туризам - Преку туризмот да обезбедиме рамноправност и еднаквост во пристапот до информациите.

10 (Нестороска И., Анимации во туризмот, 2005)

Инклузивна туристичка услуга

Во туризмот особено во делот на рецептива, една од најважните работи е односот кон гостинот, но односот кон гостин со попреченост е поспецифичен во споредба со односот кон обичен гостин. Ова произлегува од специфичните потреби на туристот со попреченост, гледано од аспект на пристапност на туристичкте услуги и пристапноста на угостителскиот објект.

Тука се важни две работи:

Пристапност на туристичката услуга - креирање на туристичка услуга која ќе одговара на потребите на гостинот кои произлегуваат од природата на попреченоста.

За реализација на оваа пристапност потребни се обучени туристички работници кои ја разликуваат попреченоста на туристот и знаат како да ја понудат соодветната услуга прилагодена на барањето на гостинот.

Комуникација на туристичките работници со туристите со посебни потреби треба да биде на соодветен начин, разбирлив за попреченоста на туристот. Секоја работна позиција и инклузивна туристичка услуга има специфичности кои вработените низ обука и пракса треба да ги совладаат.

Прилагодување на објектот за сместување кон потребите на гостите со попреченост и означување за каков вид на попреченост е пристапен.

За да може еден објект да нуди сместување и гостопримливост на лица со попреченост, мора да ја прилагоди ситуацијата во објектот спрема специфичните потреби на гостинот со попреченост. Обично кога се зборува за пристапност на одреден објект, веднаш се помислува на пристапна рампа за инвалидни колички, но тоа е најголемиот стереотип во овој поглед.

Пристапноста е многу широка и комплексна тема на која треба да и се пријде со сериозност и практично знаење.

За да може еден туристички објект да се декларира како пристапен, најпрво треба јасно и видливо да се објасни за која попреченост на туристите е достапен, како и да се наведе точно на кој дел се однесува неговата достапност, дали е достапноста во сместувачкиот дел, во ресторанскиот дел, во додатните спортски објекти и други туристички содржини.

Сепак, најважниот дел е дали таа достапност се однесува за турист со телесна попреченост, за турист кој е слеп или за турист кој е глув итн.

Со развојот на инклузивниот туризам овој дел од туристичката понуда ќе се дефинира и ќе се воведат стандарди кои треба да се исполнат за да се добие ознаката за достапност. Во земјите со развиен инклузивен туризам ова веќе се применува и се воведени стандарди за достапност кои служат како патоказ на туристите со попреченост во поглед на избор на сместувачки капацитет за туристички престој.

Во понатамошниот дел од текстот даден е практичен осврт за прилагодување на ситуацијата во туристичкиот објект за да може да обезбеди пристапност за различни видови на попреченост.

4.3.1 Практични насоки за вработените во туризмот во комуникацијата со туристи со попреченост

Однесувањето кон гостин со попреченост е однесување кон гостин со специфични потреби кои произлегуваат од неговата попреченост.

Тоа не е однесување како кон гостин со специфични барања и тука треба да се направи разграничување бидејќи има огромна разлика.

Кај гостин со посебни потреби, од неговата инвалидност произлегуваат некои потреби кои угостителските работници треба да ги знаат за да може таквиот гостин да се чувствува пријатно во угостителскиот објект и неговиот одмор да биде вистински одмор.

Многу е важно однесувањето на вработените кон овие гости. Тој однос не треба да биде со сожалување, премногу сервилност или однос како кон болен човек, бидејќи хендикеп не е болест, туку состојба со која личноста живее цел живот.

Однесувањето на вработените во угостителските објекти треба да биде љубезно, но во граници на службеност. Културно како кон секој гостин, но овде има финеси кои можат да се совладаат со обука и со искуство стекнато со работа со ваков вид на гости.

Секој гостин со попреченост има свои потреби и барања во однесувањето кон него.

Кај туристи кај кои попреченост е слепило, многу е важна бојата на гласот кога се обраќаме кон нив, во која треба да се долови нашето искрено добредојде преку изговорените зборови и искреноста во гласот, интонацијата и висината на гласот. Ова е многу важно бидејќи кај секој гостин првиот впечаток е најважен и овде во односот кон ваков турист тој прв впечаток треба да се постигне на поинаков начин.

Однесување кон гостин со оштетен слух е сосем различно во споредба со однесувањето кон гостин со слепило. Во овој случај гласот не може да игра некаква улога, тука најважен е изразот на лицето.

Всушност првиот впечаток кај глув гостин се добива преку изразот на лицето на вработениот на прием, од кој ќе прочита се.

Не мора да го знаете јазикот на знаци за да посакате топло добредојде и пријатен престој на гостин со оштетен слух. Искрен поглед директно во очи, љубезна насмевка и бавно изговорени зборови на добредојде, е се што е потребно при првична средба со овие гости.

Комуникацијата е специфична, треба да се користат само едноставни зборови и кратки суштински реченици, бидејќи јазикот на знаци е многу сиромашен со зборови во споредба со нашиот јазик. Во јазикот на знаци има само подмет и прирок, дејство и вршител на дејство, нема лица, времиња, членови, заменки или придавки. Има само лошо, добро и убаво, можеби уште некоја сиромашна придавка. Кај глувиот гостин се јавува проблем при комуникација, неможност на примање и пренесување на информации, па затоа вработените кои се во директен контакт со вакви гости потребно е да имаат обука за комуникација со нив, да имаат познавање на основи на говорот со гест поврзан со подрачјето на нивната работа. Келнерот треба да ги познава најосновните зборови од гестовниот говор поврзан со служење на гостинот, како најчестите пијалоци и јадења кои се на мени.

Доколку нема познавање тогаш мора да знае како на најлесен начин да се разбере со ваквиот гостин, дали со пишување или покажување на барањето на менито од ресторанот.

Најважното од се е желбата на вработениот да му угоди на гостинот, да му понуди квалитетна услуга што сигурно ќе биде препознаено од глувиот турист.

Читањето на говорот на телото и невербалната комуникација е способност на глувите луѓе и тие во овој поглед предничат пред сите.

4.3.2
Бонтон во однесувањето со гостин со попреченост

Кај туристичките работници постои незнаење и непрепознавање на различностите на попреченоста што од друга страна предизвикува нелагодност кај нив и тие се чувствуваат неподобни за комуникација со гостин со попреченост. Не знаат како да се однесуваат кога се соочени со гостинот со попреченост и не ги знаат барањата и потребите на гостинот поврзани со туристичката услуга која треба да ја понудат, а тоа е поврзано со различноста на попреченоста.

Основата на добрата услуга е да се однесувате спрема гостинот онака како што сакате да се однесуваат кон вас.

Основни принципи кои треба ги почитувате и на кои се заснова туристичката услуга се внимателност, љубезност, прилагодливост и дискретност.

Затоа во односот кон гостинот со попреченост треба да се почитуваат и следат одредени правила:

- Кон гостинот со попреченост се однесувате со почитување и љубезност како спрема било кој друг гостин
- Се обраќате со позитивен пријателски отворен пристап (без покажување на никаква загриженост или жалење во изразот на лицето или однесувањето, бидејќи тоа може да му ги повреди чуствата)
- Се обраќате директно на гостинот со попреченост, не на придружникот или на членовите на семејството
- Се обраќате професионално и треба да знаете дека гостинот со попреченост не бара специјално внимание туку неговите барања и потреби се поразлични и произлегуваат од неговата попреченот, а вие треба тоа да го прифатите како нормално и да овозможите квалитетна туристичка услуга
- Ќе го прашате гостинот со попреченост директно на кој начин најдобро може да помогнете во врска со услугата која ја нудите
- Нема да се чувствувате изненадени или навредени ако ја одбие вашата помош, тие најдобро знаат што можат, како можат и што не можат
- Немојте да бидете нестрпливи, кога имате гостин со попреченост однапред прифатете дека во комуникацијата со него ќе ви биде потребно повеќе време од вообичаеното
- Начинот на комуникацијата ќе зависи од видот на попреченоста на гостинот
- Прилагодете се на ситуацијата, бидете флексибилни и спонтани
- Бидете искрени и внимавајте на изразот на лицето, изборот на зборовите и интонацијата на гласот бидејќи гостите со попреченост се одлични читачи на говорот на телото

5

Добри практики на инклузивен туризам

Успешни примери и иницијативи од Европските земји и Балканот

Економски развиените земји кои имаат развиен туризам предничат и во развиеноста на формите на инклузивен туризам. Тие многу понапред пред другите земји ја имаат увидено можноста и потенцијалот на овој туристички неоткриен и неопслужен пазар. Во продолжение следат примери од неколку земји.

ШПАНИЈА

Во Шпанија, туристичка земја со висок развој, инклузивниот туризам е имплементиран порано во споредба со другите земји, што ја прави напредна во овој сегмент. Понудата на инклузивниот туризам вклучува пристапни тури, специјализирани услуги, адаптирани објекти и пристапни водичи.

Градовите во Шпанија се натпреваруваат кој да добие ознака на град кој е пристапен и достапен за туристите со попреченост. Под поимот пристапен град се подразбира град каде сите јавни површини се пристапни со ниски тротоари со закосени завршетоци на раскрсниците, каде постои разлика во текстурата на плочките на тротоарите прилагодени за слепи и слабовидни лица и поставени се звучни семафори за сигнализација за слепите лица. Сите јавни објекти се пристапни со рампа или лифт, но и адаптирани и за другите видови попречености. Во Шпанија постои пристапност на историските и туристичките градови.

Градот Авила, кој од 1985 е на листата на светско наследство на UNESCO е пример за пристапен град. Градскиот совет на Авила спроведувајќи го проектот Пристапен и социјален туризам, презел акции и иницијативи со кои овозможил секој да има пристап и да ужива во историските вредности на градот под еднакви услови.

Промената во пристапот започнала во 2005 година со првиот чекор, Анализа на пристапноста, која била фокусирана на туристичката понуда, културните ресурси, јавните патишта и туристички рути како и транспорт и паркинзи. Во рамките на Градскиот совет функционира Градски комитет за лица со попреченост и Општинска пристапна канцеларија чија мисија е да ги советува институцииите и администрацијата, компаниите и приватниот сектор за барањата и потребите на пристапноста. Оваа канцеларија прави Анализа и студии за пристапност на хотели, ресторани, јавни установи и културни споменици и како гаранција им издава симбол за пристапност на оние туристички субјекти кои ги спроведуваат критериумите за пристапност според законската легислатива. На веб порталот на Градскиот совет на Авила се промовираат информации за степенот на пристапност на секоја туристичка содржина и пристапни ресурси како и предлог итенерери за групи на специјални гости со попреченост.

Авила како туристичка дестинација има освоено девет награди за пристапен град меѓу кои – Прва награда на vo 2011 како и Qveen Sofia Accessibility Avard by the Royal Board on Disability во 2009 година, која претставува најпрестижна награда за пристапност во Шпанија.

Оваа награда се доделува на градови кои континуирано работат подолго од пет години на полето на универзално дизајнирана пристапност за луѓето со попреченост на полето на културата, образованието, спортот, транспортот, туризмот и новите информациско комуникациски технологии.

ACCESS•CITY
THE EUROPEAN AWARD FOR ACCESSIBLE CITIES
European Commission

Карактеристично за Шпанија е и тоа што има успешно развиено јавно приватно партнерство со реално постигнати резултати за промовирање на универзална пристапност. Прирачникот за универзална пристапност за хотели е основен документ кој содржи технички карактеристики за дизајнирање на пристапност во хотелите во Шпанија, а содржи и препораки кои се напишани врз база на аспектите на попреченост.

Прирачникот се базира на фактори како што се пристапност, сигурност, комфор и функционалност. Спроведувајќи ги одредбите на овој документ, Парадор хотелскиот синџир оди чекор понатаму и обрнува големо внимание на услугите и вистинскиот правилен однос кон гостите со попреченост. Синџирот издава свој “Водич за добри практики во универзална пристапност“, кој содржи анализи на различни ситуации и насоки како треба да се постапи правилно за да се одговори на потребите и барањата на гостите со попреченост.

Водичот ги опфаќа сите делови и услуги на хотелот, почнувајќи од добредојде на рецепција, потоа во собите, во ресторан, во предворјето, во спортските делови, во спа деловите, па се до конференциските сали. Пристапноста ја опфаќа целата организација почнувајќи од менаџерскиот врв преку рецепционерскиот персонал, ресторанскиот сектор и персоналот за забавни активности. Ваквиот однос кон пристапноста го прави овој синџир на хотели еден од најпознатите пристапни хотели во Шпанија и светот.

Во Шпанија се посветува големо внимание и на пристапноста на историските, архитектонските и културните споменици. Овој дел од пристапниот туризам се уредува со пропишани документи - Универзален пристап до културното богатство кои содржат стандарди, критериуми и насоки за универзална пристапност.

ШПАНИЈА

Овие туристички знаменитости во Шпанија секоја година привлекуваат три милиони посетители. За тоа колку е сериозен односот кон пристапноста и на кој начин се спроведува може да послужи примерот на “The Monastery of San Lorenzo de El Escorial”. Овој манастир го посетуваат пола милион посетители годишно, архитектонски е пристапен за сите посетители, но она што е интересно е тоа што вработените се обучени како да се обраќаат и како да се однесуваат кон туристите со попреченост, како и какви зборови и каков говор на телото да употребуваат.

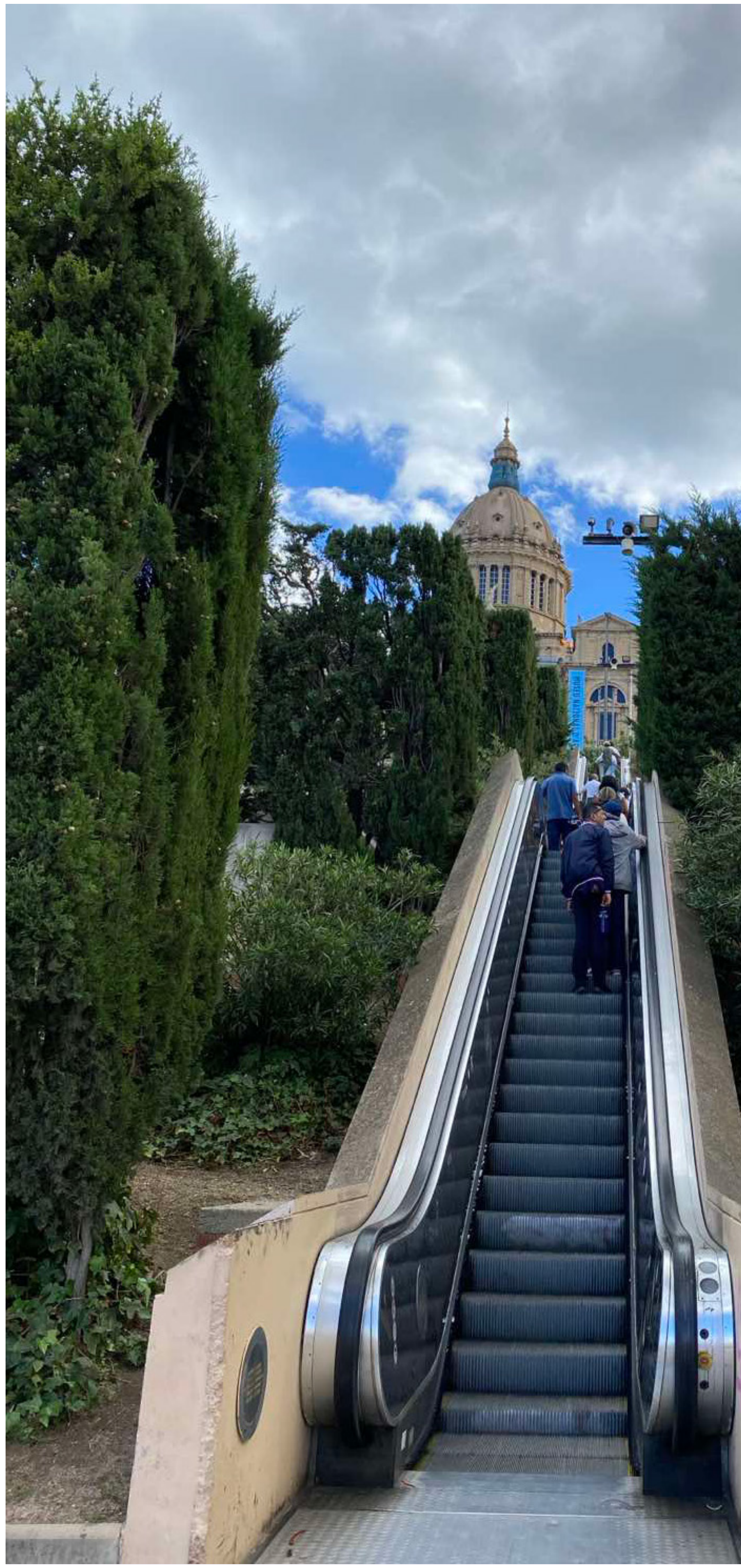
Во Мадрид има пристапни тури со водичи за секаков вид на попреченост. Туристите со количка можат да го прошетаат “златниот триаголник на уметноста” без да се грижат за архитектонските пречки. Најпознатите шпански музеи (Националниот музеј дел Прадо[11], центарот на уметноста Кралица Софија[12] и Тифлолошки музеј[12] се пристапни со рампи или лифт, но се достапни и за другите попречености како на пример користење на слушалки со објаснување од водич за слепи лица, рекламни материјали со браево писмо, сликовити описи за лица со интелектуална попреченост како и задолжен персонал за асистенција на луѓето со попреченост на кои им е потребна асистенција.

Многу од градовите кои имаат капалишни активности имаат и пристапни плажи кои се така опремени да луѓето со попреченост можат да уживаат во одмор на плажа. Пристапните плажи се со пристапни патеки, дубаци за движење на песок, колички за движење на ситен песок и специјални помагала за влегување во вода на лицата со физичка попреченост - ова е само дел од опремата која им е на располагање на туристите со попреченост на шпанските пристапни плажи.[14]

Во Шпанија се развива и рурален туризам за лицата со посебни потреби. Сместувачките капацитети се прилагодени од типот на рурални традиционални куќи, но со сите запазени критериуми за пристапност, но и зачувана автентичност на изгледот.

Се организираат престои, викенд или еднодневни туристички тури кои опфаќаат пешачење, планинарење, јавање на коњи, кајакарење и останати атракции кои му се достапни на секој човек, но сега адаптирани на потребите и барањата на лицата со попреченост.[15]

Red Estable[16] е Шпанска мрежа за пристапен туризам која е една од водечките членки на ENAT (Европска мрежа за пристапен туризам)



11 www.museodelprado.es/en
12 www.museoreinasofia.es/en
13 museo.once.es
14 www.sunrisemedical.eu/blog/accessible-beachesspain

15 Гагоска А., Лице во лице , 2021, бр.45
16 http://redestable.com/

ГРЦИЈА

Грција како развиена туристичка земја, воведува сертификат “Инклузивна Грција“[17] кој се однесува на пристапноста во туризмот и им овозможува на хотелите да се сертифицираат како инклузивни хотели, а со тоа да се вклучат во инклузивниот туризам.

Ознаката **”Патување за сите”** е иницирана од пред неколку години со цел да се обезбеди сигурно патување без бариери, поддржано од бројни туристички организации, тур оператори и здруженија на лица со попреченост, со што е воведен и развиен систем за означување на пристапност во туризмот.

Проектот е финансиран од Министерството за економија на Германија и ќе биде важна пресвртница за туризмот во Грција бидејќи од мај 2021 година Inclusive Greece носителите на лиценца ќе бидат промовирани како инклузивни туристички дестинации за одмор на Медитеранот. Економските причини за добивање на сертификатот се очигледни - да се добие пристап до важен пазар на туристи.

Само во Европа околу 135 милиони луѓе живеат со различни здравствени ограничувања, дополнително на тоа, стареењето на населението придонесува за зголемување на процентот на патници со ограничување на мобилноста поврзана со возраста. Системот на сертифицирање ги проценува понудите низ целиот процес на патување почнувајќи од локалните туристички информации, транспортните средства, аеродроми, сместување, угостителски објекти, културни објекти, локации за излети, искуства и објекти за забава, плажи и др. Клучна разлика е што ова не е самооценување, туку податоците се собираат од официјално обучени оценувачи според карактеристиките

за седум различни групи на лица со попреченост со различни потреби и барања. Значен дел од сертификатот сочинува и задолжителната обука на вработените кои ќе можат да ги препознаат и разберат потребите на клиентите со попреченост и да им овозможат позитивни туристички искуства.

Сертификатот важи три години и може да се продолжи по ново испитување за исполнување на критериумите. На овој начин, патниците можат да бидат сигурни дека се ажурирани и целосно информирани за дестинацијата за одмор.

17 (www.accessibletourism.org/?i=enat.en.news.2244)

СРБИЈА

Во Србија, земја од нашето соседство, се прават обиди за развој на туризмот за лица со попреченост во повеќе насоки. Се одржуваат едукативни семинари во туристичките центри со цел да се промовира важноста и бенефитите од пристапниот туризам и се покрева свеста за (не)пристапноста на туристичките услуги за лицата со инвалидност, кои во Србија, според податоците на Сојузниот Завод за Статистика на Србија[18], се преку половина милион луѓе.

Во поглед на примената на инклузивниот туризам Србија предничи во регионот и пошироко во делот на организација на меѓународен инклузивен филмски фестивал “Ухвати филм”[19] кој за прв пат се одржал во Нови Сад во 2003, а потоа и во поширокиот регион, во градови како Риека, Бања Лука, Котор.

Мотото на фестивалот е **”Необични прикази за обични луѓе и обични прикази за необични луѓе”**. Фестивалот е посветен на подигање на свеста на јавноста за лицата со попреченост и прикажување на лицата со попреченост во вистинско светло за тоа дека сме различни, но сите не поврзува една нит – нишка на надеж, љубов, почитување и толеранција. Воведот во фестивалот е работилница на тема **„Работилница за инвалидност и пристапност„** за волонтери, која ќе претставува обука за стекнување на знаење и вештини за волонтирање на инклузивни културни случувања. Фестивалот е пристапен за сите, се одржува во простор кој е пристапен за лица со телесен инвалидитет, сите филмови се титлувани и говорните содржини се со превод на знаковен јазик што значи пристапни за глувите лица. Дел од филмовите се синхронизирани за слепите посетители.

Во рамките на фестивалот се одржува изложба на која се презентираат дела на лица со интелектуална попреченост. Се организира изложба на фотографии кои се аудиодескриптиви, специјално наменети за слепите. Ова е фестивал кој е пристапен за лицата и со моторна и сензорна инвалидност.

Целта на фестивалот е да се запознае јавноста со животот, активностите, правата и достигнувањата на лицата со инвалидност со што ќе се влијае на промените и ставовите на луѓето во врска со лицата со инвалидност за подобро разбирање и прифаќање на различноста и создавање на услови за поголема видливост и вклучување на лицата со инвалидност во сите сфери на општествениот живот.

Фестивалот е подржан од Министерството за култура и Министерството за труд, запослување, борачки и социјални прашања на Србија, Градската управа на Нови Сад, Покраинскиот секретаријат за култура и Филмскиот центар на Србија. На 19-тиот фестивал се прикажаа 41 краткометражни филмови од 25 држави во светот, од кои 9 филмови беа синхронизирани за слепи лица и се одржаа две изложби.

18 (sr.uhvatifilm.org/)

19 (www.stat.gov.rs/)

ХРВАТСКА

Хрватска е развиена туристичка земја која посветува многу внимание на развојот на инклузивниот туризам. Загреб, главниот град е прогласен за пристапна туристичка дестинација. Овој проект за брендирање на Загреб како дестинација на пристапен туризам е на туристичката заедница на Загреб и организацијата Плав телефон[20], со цел да пружат нова пристапна прилагодена туристичка понуда[21] - со мапирање и креирање на карта на пристапност за лица со инвалидски колички, на која се обележени патеките посебно низ центарот на Загреб за движење од една туристичка локација до друга. На овие мапи се прикажани и културните знаменитости кои се пристапни со назнака за која попреченост се пристапни, како и кои угостителски објекти како ресторани или кафетерии, но исто така и банкомати и манифестации кои се пристапни како и други содржини. Во изработка на овие мапи учествуваат самите инвалиди кои во количка го истражуваат Загреб и неговите знаменитости. Патеките за движење кои се пристапни се обележани со плава боја за видливост, но и за подигање на јавната свест. Во иднина се планира мобилна апликација како google maps со рути по кои можат да се движат и означеност на сите туристички содржини кои се пристапни на тој правец на движење. Во Хрватска се прилагодува дел од туристичката понуда специјализирана за лица со инвалидност. Целта на прилагодувањето е развој и примена на нов туристички производ за лица со попреченост, на посетители на Загреб и Хрватска и промоција на Загреб како туристичка дестинација за пристапен туризам. Изработен е и специјален проспект со карта за пристапни тури кој ќе биде дистрибуиран на туристичкиот пазар како практичен информатор за можностите за движење и за содржините на туристичката понуда кои се инклузивни.

Во Хрватска имаат и прв туристички водич на знаковен јазик кој е глув, тоа е Ванда Шаговац која има завршено туристички менаџмент. Според неа, позитивните искуства ќе се пренесат и ќе привлечат повеќе глуви туристи и ќе може да се рече дека Хрватска е пристапна за лицата со инвалидност. Таа работи на едуцирање на младите што се заинтересирани за глувите лица како туристи и со кои бариери се судираат за време на туристичкиот престој. Според неа само со едукација се прави Мост помеѓу Заедницата на глуви и Заедницата на луѓе кои слушаат, а со тоа се отстрануваат бариерите и стереотипите.

Многу работи се направени на полето на инклузивниот туризам и на Хрватското приморје. За слепите туристи е изработена **„Говорна карта на Истра„** за да можат да уживаат во знаменитостите на Истра[22]. Изработката на оваа карта е на Здружението на туристички водичи на Пула, а финансирано од Министерството за туризам во рамките на реализацијата на проектот „Бојата на инклузивниот туризам. Со оваа карта се опфатени 10 градови, меѓу кои Пула, Умаг, Пореч и др., со 134 туристички знаменитости, се со цел запознавање со убавините и знаменитостите на Истра. Картата е достапна преку говорен автомат на бројот 060/890-898 и може да се повика и од мобилен телефон. Кога ќе се повика бројот, се наплаќа само повикот, но не и должината на разговорот така што оној кој повикува може на мир да ислуша се што го интересира. Многу се работи на приближување на инклузивниот туризам во културата, се работи на пристапноста на одредени содржини за да можат и слепите туристи да уживаат во поедини содржини. Во музејот во Пазин[23] има изложба која е прилагодена на слепите туристи. Во музејот на Светите срца во Пула[24] има специјална изложба направена за слепите туристи под име „Сон во камен„ како соработка на Археолошкиот музеј на Истра и Здруженијата на слепи.

На Хрватското приморје има многу инклузивни плажи[25] кои се современо опремени со патеки за движење, со лифтери за влегување во вода кои се автоматски и безбедни, со дигитални управувачи наменети за лицата со инвалидски колички и други содржини за влегување во море. Вакви инклузивни плажи има во Сплит (плажа Бене), Задар, Пула, Риека, Дубровник и др. Некои од градовите имаат и специјални возила за превоз на туристи со количка, па со претходна најава и градскиот превоз може да се прилагоди на инклузивниот туризам.

20 www.plavi-telefon.hr

21 portaloinvalidnosti.net

22 www.idsddi.com/vijesti/aktualno/2653/istra-prva-zupanija-koja-je-uvela-govornu-turisticku-kartuu-cijelom-obimu

23 www.muzej-pazin.hr

24 www.ami-pula.hr/dislocirane-zbirke/sveta-srca

25 www.croatiaexpert.com/handicap-beaches-croatia

СЛОВЕНИЈА

Секако, како развиена туристичка земја, и Словенија има направено многу на полето на развој на инклузивниот туризам и има развиен туристички производ за туристите со попреченост. Во Словенија има туристички агенции како што е **No limits tours**[26] која е специјализирана за инклузивни тури, инклузивно сместување, инклузивен летен одмор, инклузивно зимување или спа престој во Словенија и Хрватска. Според нивниот слоган на работење, тие развиваат инклузивен туризам за луѓе кои не дозволуваат нивната попреченост да им застане на патот на нивната љубов за патување.

Промовираат No limit tour, патувања за сите луѓе без разлика на нивната попреченост или ограниченост. Нудат информирање на лицата со попреченост за туристички услуги бидејќи првата бариера на која наидуваат луѓето со попреченост е недостатокот на информации комбиниран со страв од непознатото пред се од непознатото во условите за патување, условите на сместување и другите елементи на туристичкиот престој. Промовираат заедно со своите професионални туристички водичи удобен и целосно инклузивен одмор за сите луѓе со попреченост. Посебно се специјализирани за луѓето со телесена попреченост, па го промовираат туризмот за луѓето во количка во Словенија со цел да се подигне нивото на услуги за лицата со инвалидност на повисоко ниво. Патувањето е пасија и тоа можат да го прават и луѓето со инвалидност.

Тие ја промовираат **Accessible Slovenija**[27]преку туристички пристапни тури, сместување, минибус транфери и опрема за изнајмување (специјализирана асиствина опрема за попреченоста како што се специјални дубаци, инвалидни колички со скии и други помагала). Се организираат инклузивни тури за луѓе кои користат инвалидни колички и тоа разновидни тури за лица со различни желби и интереси како што се Прошетка со разгледување на стариот дел на Љубљана, тура **„Најдоброто од Словенија„**[28], претставување на езерото Блед и неговата околина како приказна од бајките, Спа третмани во бањите низ Словенија, летни одмори во Пиран и други приморски градови и сл. Колкава е инклузивноста и колку различни инклузивни содржини има во туризмот во Словенија може да се види низ турата Најдоброто од Словенија.

Тоа е осум дневна тура која почнува со трансфер од аеродром (за странските туристи) и тура низ Љубљана која во 2015 година има бронзена **Access City Award,** а во **2018 Silver Access City Award**. Патувањето е со најсовремени минибуси и автобуси кои се опремени и специјално прилагодени со рампи, држачи и дигалки за попреченоста на патниците. Овде зборуваме за развиен инклузивен туризам богат со содржини и можност за избор на најразлични комплетни туристички производи.

На Словенскиот инклузивен туристички пазар лицата со попреченост имаат можност за избор на различни хотели со различен број на ѕвезди кои се 100 % инклузивни со јасни информации што имаат како пристапност во понудата, како на пример, одреден број на пристапни соби со пристапни бањи, ресторани, пристапен паркинг, достапен базен со рампа за влегување во него и др. Во пристапноста на хотелите или другите сместувачки капацитети се означува и дали главниот влез и рецепцијата се пристапни, дали има рампи или има лифтови, како и можност за асистенција

од страна на персоналот на хотелот доколку на некој гостин со попреченост му е потребна.

Во словенскиот инклузивен туризам има понуда на спа центри кои се многу развиени, современи, со многу интересни содржини и што е најважно достапни во секој сегмент во секоја содржина. Нешто што е посебно нтересно за Словенија како алпска земја е фактот дека има развиен зимски туризам и многу необична инклузивна понуда за зима – преку инклузивни хотели со ски центри и можност за скијање на специјални терени на туристи во инвалидски колички на скии или ски борд. Инклузивната туристичка агенција дури нуди и можност за дневно изнајмување на опрема за скијање на лицата со телесна попреченост.

Општиот заклучок е дека Словенија има многу развиена туристичка инклузивна понуда од која неразвиените земји во овој вид на туризам имаат што да научат.

26 nolimits-tours.com

27 accessibleslovenia.com

28 nolimitstours.com/tour/best-of-slovenia

6

Заключок

Резиме на важноста на инклузивниот туризам и потребата од развој на инклузивниот туризам во нашата земја

Во нашата земја, но и во земјите од регионот се прават пионерски чекори во развојот на инклузивниот туризам. Постојат инклузивни содржини, некои туристички објекти имаат и пристапност, но

Она што недостасува е информацијата за она што е пристапно, како и јасна и јавно презентирана информација која е пристапна до сите потенцијални туристи.

На пример, во Македонија сите музеи се пристапни, но секој од нив е пристапен за некој вид попреченост. Недостига плански и системски приод кон пристапноста и елементите на инклузивност.

Прва програма која се фокусира на креирање на мерки и препораки за развој на инклузивен туризам во Македонија е Регионалната Програма за инклузивен туризам на Вардарскиот плански регион 2021-2024[29]. Ова е пионерска основа за поставување на стандарди за развој на инклузивниот туризам која треба да ја следат останатите региони и државата. Во оваа програма е поставена основата за создавање на услови за развој на инклузивен туризам која ги вклучува сите засегнати страни во процесот на креирање на понудата и користењето на туристичките услуги и сервиси. Оваа програма треба да послужи и за изнаоѓање активности и начини за поддршка на инклузијата и услугите за лицата со попреченост на локално општинско ниво.

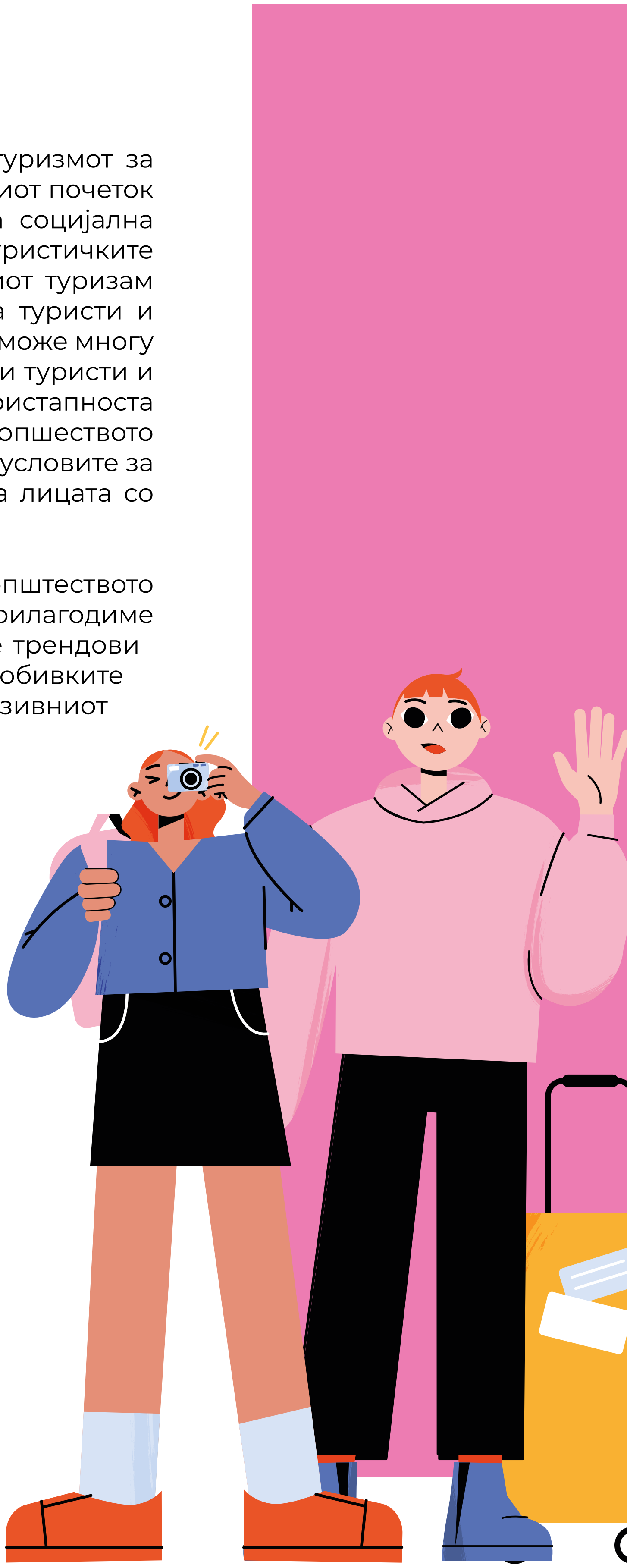
29 vardarregion.gov.mk/web/wp-content/uploads/2021/08/Regionalna-programa-za-inkluziven-turizam-2021-2024.pdf

Од сето изнесено, може да се заклучи дека туризмот за лицата со попреченост во Македонија е на самиот почеток на својот развој и на него се гледа како на социјална димензија на туризмот. Повеќе од потребно е туристичките чинители да почнат да го гледаат инклузивниот туризам како економска можност за привлекување на туристи и допирање до еден голем туристички пазар кој може многу да влијае на зголемување на бројот на странски туристи и продолжување на сезоната. Со вложувања во пристапноста се зголемува туристичката понуда и се развива општеството во една хумана димензија, но и се подобруваат условите за живеење на локалното население, посебно на лицата со попреченост и луѓето во поодмината возраст.

Пристапноста како процес на развој на општеството претставува неминовност - колку побрзо се прилагодиме како општество и фатиме чекор со европските трендови толку побрзо ќе може да ги искористиме придобивките кои доаѓаат со неа, во смисла на развој на инклузивниот туризам и можностите за економски раст.

Мора да се истакне дека за развој на туризмот за лица со попреченост, Република Северна Македонија има добра основа, која е креирана од постојната позитивна законска легислатива за правата на лицата со попреченост и нивната положба во општеството, развиените организации на лицата со попреченост, јавната свест и вклученоста на лицата со попреченост во сите сфери на општеството.

Нам ни останува да ги искористиме овие придобивки како основа врз која ќе се изгради развиена инклузивна туристичка понуда која ќе овозможи вклучување на нашата земја во инклузивниот туристички пазар.



7

Дополнителни ресурси

Список со линк до релеванти веб страни, публикации и организации

Користена литература и линкови до користени содржини:

- Ајдински Г., Киткањ З., Ајдиноски Љ., 2007. Дефектолошка теорија и пракса
- Батковска Л., Методологија на научно истражување
- Buhalis, D. and Darcy S., 2011. Accessible Tourism: Concepts and Issues, Charlesworth Press
- VWHO, 2020. Disability and health. bit.ly/3yLGYTB
- Стефаноска С., 2022,Туризам за лица со попреченост
- ENAT, European Network for Accessible Tourismwww.accessibletourism.org/
- Закон за ратификација на конвенцијата за правата на лица со инвалидност и факултативниот протокол кон конвенцијата за правата на лица со инвалидност, Службен Весник на Македонија, бр. 172/2011
- Закон за инвалидски организации, Службен весник на Македонија, бр.89/2008,59/12, 23/13, 150/15, 27/16, 317/20
- Законот за градење (член 11, службен весник на РМ бр 51/2005) Welcome to ENAT European Network for Accessible Tourism
- Конвенцијата за правата на лицата со инвалидност (2006), Microsoft Word - konvencija.doc (healthrights.mk)
- www.wttc.org
- Министерство за труд и социјална политика, Иницијален извештај на Р. Македонија за ратификација на Конвенцијата на ОН за правата на лицата со инвалидност
- Меѓународната организација за стандардизација (ИСО) како ИСО 21902, Туризам и сродни услуги - Пристапен туризам за сите - Барања и препораки
- Несторoска И., 2005. Анимации во туризмот
- Национална стратегија за изедначување на лицата со попреченост во Македонија 2010-2018
- Национална стратегија за туризам на Република Македонија 2016-2021 bit.ly/3duGYyk
- Правилник за минимално-технички услови за вршење на туристичка дејност, Службен весник на Македонија бр. 16/2006
- Правилник за техничките карактеристики и димензиите на патеката на движење на лицата со телесен инвалидитет и лицата со оштетен вид, Службен весник на Македонија, бр.17/2015
- Правилникот за начинот на обезбедување на непречен пристап, движење, престој и работа на лицата со инвалидност до и во градбите (Службен весник на РМ бр 25/2010)

- Правилник за начинот на обезбедување непречен пристап, движење (хоризонтално и вертикално), престој и работа на лицата со попреченост, до и во, згради со јавни и деловни намени, згради за домување во станбени згради, како и згради со станбено-деловна намена, Службен весник на Македонија, бр.17/2015
- Правилник за урбанистичко планирање, Службен весник на Македонија, бр. 225/2020
- Правилник за регулирање на специфичните потреби на лицата со пречки во физичкиот или психичкиот развој на лица со попреченост (Службен весник на РМ бр30 /2000)
- Стефаноска С., Развој на специфични форми на туризам,1993
- Сојузниот Завод за Статистика на Србија www.stat.gov.rs/
- UNWTO, 2013. Recommendations on Accessible Tourism www.accessibletourismorg/resources/accesibilityen_2013_unwto.pdf
- United Nations Organisation, 2006. Convention on the Rights of Persons with Disabilities bit.ly/3ftYpkb
- World Tourism Organization (2016), Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices – Module I: Accessible Tourism – Definition and Context, UNWTO, Madrid www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416585
- World Health Organization, www.who.int/health-topics/disability#tab=tab_1
- www.unwto.org/accessibility
- www.in-portal.hr/in-portal-news/vijesti/9081/vedran-habel-kako-osobamas-invalidi tetom-omoguciti-funkcionalno-i-dostojanstveno-koristenje-turistickihproizvoda
- http://portaloinvalidnosti.net/2016/07/turizam-za-osobe-sa-invaliditetom/
- www.in-portal.hr/in-portal-news/vijesti/17069/no-limits-udruga-zapromicanje-turiz-ma-dostupnog-i-osobama-s-invaliditetom
- www.museodelprado.es/en
- museo.once.es/
- www.museoreinasofia.es/en
- licevlice.mk/inkluzivnost-so-pet-zvezdi/
- nolimits-tours.com/tour/best-of-slovenia/
- http://accessibleslovenia.com/
- www.in-portal.hr/in-portal-news/vijesti/16569/projekt-st4allpredstavljanje-plivanja-na-pla-zi-za-osobe-s-invaliditetom
- http://www.ami-pula.hr/dislocirane-zbirke/sveta-srca/ (http://www.muzej-pazin.hr/
- www.ids-ddi.com/vijesti/aktualno/2653/istra-prva-zupanija-koja-je-uvelagovornu-turistic-ku-kartu-u-cijelom-obimu/
- http://portaloinvalidnosti.net/
- www.plavi-telefon.hr/
- sr.uhvatifilm.org/
- http://portaloinvalidnosti.net/2016/07/turizam-za-osobe-sa-invaliditetom/
- www.accessibletourism.org/?i=enat.en.projects
- http://redestable.com/
- www.sunrisemedical.eu/blog/accessible-beaches-spain
- vardarregion.gov.mk/web/wp-content/uploads/2021/08/Regionalna-programa-za-inkluziv-en-turizam-2021-2024.pdf

german cooperation
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

giz Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (G

SWG RRD