

ELEVATOR



Izpopolnjevanje v dostopnem turizmu

Poročilo

ELEVATOR (2015-1-CZ01-KA204-014014)



Sofinancira program
Evropske unije
Erasmus+

IZPOPOLNJEVANJE V DOSTOPNEM TURIZMU | POROČILO

Izjava o omejitvi odgovornosti: Evropska komisija je finančno podprla projekt in omogočila publikacijo tega poročila, ki v celoti izraža mnenja avtorjev, ne nujno stališč Evropske komisije. Evropska komisija ni odgovorna za vsebino poročila in posledice uporabe ugotovitev, predstavljenih v tem poročilu.

Povzetek

To poročilo je analiza rezultatov izpopolnjevanja v dostopnem turizmu na podlagi raziskav, ki so jih izvedli v državah partnericah projekta in informacij drugih evropskih študij ter izkušenj, ki jih je zbral vodilni partner projekta, ENAT.

Poročilo navaja katere veščine, znanja in kompetence je potrebno razvijati in opisuje najuspešnejše metode, načine učenja in izpopolnjevanja, da bi dosegli učinkovite rezultate – tudi z vidika harmonije na trgu - kjer bi se znanje, ki je rezultat izobraževalnega procesa, srečalo s potrebami trga po tem znanju.

V zadnjem delu poročilo predstavi glavne značilnosti predlaganega učnega načrta izpopolnjevanja za vodje oziroma menedžerje in druge zaposlene v malih in srednje velikih podjetjih v turističnem sektorju.

Namen poročila je informirati uporabnike v turističnem sektorju, ter razširjanju in uporabi znanja o dostopnem turizmu na nacionalni in evropski ravni. Poročilo se obravnava tudi vprašanja, kako integrirati tematiko dostopnega turizma v učni načrt formalnega izobraževanja in izpopolnjevanja, kar bi dvignilo kakovost in učinkovitost znanja o dostopnem turizmu.

Končni uporabniki: ENAT, oblikovalci programa izpopolnjevanja, oblikovalci učnega načrta in akterji, ki imajo vpliv na strateško oblikovanje formalnega izobraževalnega in poklicnega programa ter učitelji, dijaki in študentje.

Oblika: dokument v elektronski obliki

Jeziki: slovenski, češki, grški, italijanski in angleški jezik

Projektne vodja: ENAT

Sodelujoči: KAZUIST, PREMIKI, TANDEM

Ključne besede: dostopni turizem, izpopolnjevanje v dostopnem turizmu, učni načrt, veščine in kompetence, rezultati znanja

Kazalo

1.	POVZETEK ŠTUDIJE	5
1.1	Ključne ugotovitve	5
1.2	Zaključki	10
2.	IZHODIŠČNE PREDPOSTAVKE IN CILJI POROČILA	12
2.1	Izpopolnjevanje v dostopnem turizmu – vloga in pomen za turistični sektor	12
3.	IZPOPOLNJEVANJE V DOSTOPNEM TURIZMU - POBUDE IN PRAKSE DANES	14
3.1	Formalne in neformalne oblike izpopolnjevanja za mala in srednje velika podjetja	14
3.2	Ozaveščenost o dostopnosti - vloga in pomen	16
3.3	Pobude za izpopolnjevanje s strani turističnih ponudnikov	17
3.4	Izvajanje pobud za izpopolnjevanje	19
3.5	Financiranje in trajnostni razvoj	21
3.6	Trženje in tržni kanali	22
3.7	Ukrepi za spodbujanje in širjenje izpopolnjevanja	22
3.8	Ciljne poklicne skupine izpopolnjevanj	23
3.9	Vsebina učnega načrta in izpopolnjevanja	24
3.10	Oblikovanje tečaja	24
3.11	Vsebina predmeta in učni rezultati po poklicnih kategorijah	25
4.	SWOT ANALIZA: IZVAJANJE IZPOPOLNJEVANJA V DOSTOPNEM TURIZMU	30
5.	UČNI NAČRT IZPOPOLNJEVANJA V DOSTOPNEM TURIZMU ZA MALA IN SREDNJE VELIKA PODJETJA	37
5.1	Pregled zasnove tečaja izpopolnjevanja	37
5.2	Tečajniki in dolžina izpopolnjevanja	38
5.3	Cilji	38
5.4	Učni rezultati	39
5.5	Metode učenja	39
5.6	Podpora tečajnikom	39
5.7	Ocenjevalne metode	40
5.8	Potrdilo o zaključenem izpopolnjevanju	40
5.9	Učni načrt	40

1. POVZETEK ŠTUDIJE

Poročilo je pregled rezultatov analize o izpopolnjevanja v dostopnem turizmu in izboljšanju dostopnosti turističnih storitev v Evropski uniji, še posebej v štirih državah, članicah Evropske unije in partnericah pri projektu ELEVATOR: Češka, Grčija, Italija in Slovenija. Poročilo podaja odgovore na temeljno vprašanje zakaj je izobraževanje in izpopolnjevanje v dostopnem turizmu potrebno, katera znanja in veščine je potrebno razviti, komu so ta znanja namenjena in kako jih podati.

Poročilo je namenjeno subjektom, ki znanje in izpopolnjevanje v dostopnem turizmu podajajo, subjektom, ki širijo koncept dostopnega turizma, na primer ENAT, političnim in strokovnim akterjem, ki oblikujejo strateški načrt formalnega izobraževanja in učni načrt in nenazadnje tudi učiteljem, trenerjem in učencem, ki želijo izpopolniti ali pridobiti veščine o dostopnem turizmu.

Poročilo odgovarja tudi na potrebo po uvajanju in širjenju dostopnega turizmu v izobraževalni sistem na nacionalnih in ravni Evropske unije. Obravnava tudi vprašanje, kako integrirati tematiko dostopnega turizma v učni načrt formalnega izobraževanja in izpopolnjevanja, kar bi učiteljem in trenerjem dostopnega turizma olajšalo izobraziti turistične dalavce, ki bi uspešno zapolnili vrzel, saj bi bilo tovrstno znanje pokrito s potrebami trga po njem.

1.1 Ključne ugotovitve

Tekoča ponudba izpopolnjevanja v dostopnem turizmu

1. Med državami Evropske unije so razlike v možnostih izpopolnjevanja v dostopnem turizmu, kot tudi vsebine takšnega izpopolnjevanja v prevladujočem turističnem trendu velike. Enako velja, če primerjamo učne načrte in prisotnost dostopnega turizma v izobraževalnih programih.
2. V državah, kjer najdemo izpopolnjevanje, je to omejeno na zahteve po kontinuiranem poklicnem izobraževanju ali pa se pojavlja pri karierni rasti in razvoju, mnogo redkeje v rednem izobraževalnem programu, četudi kot del obvezne prakse. Izpopolnjevanje je pogosto začasne narave, povezano je s projekti in tudi financirano na tak način; v taki obliki doseže premajhno število posameznikov ali podjetnikov, da bi imelo zadosten vpliv na storitve dostopnega turizma v regiji ali državi.
3. V zasebnem sektorju je zaradi nizkega povpraševanja na trgu le majhno število podjetij, ki nudi izpopolnjevanje v dostopnem turizmu.
4. ENAT-ove študije ¹ kažejo, da so nevladne organizacije v splošnem najuspešnejše pri ponudbi izpopolnjevanja v dostopnem turizmu podjetjem po vsej Evropi. Nevladne organizacije so razvile program izpopolnjevanja v sodelovanju s turističnimi organizacijami, društvi, odbori in turističnimi podjetji ter podjetniki z namenom, da bi dostopnost uvedle na določeno, specifično področje: letališča, hotele, turistične zastopnike in vodnike.

¹ Vir: EU študije: Določanje znanj za izpopolnjevanje v dostopnem turizmu, 2014
<http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.1620>

5. Na tem področju je v Evropi premalo strokovno podkovanega kadra, ki bi lahko poučevalo ali nudilo izpopolnjevanje v dostopnosti v turizmu, pa tudi standardov po katerih bi ocenjevali kvaliteto kadra ni, celo izobraževalne institucije s turističnimi programi ne nudijo takšnih standardov. Enako velja za izpopolnjevanje v podjetjih.
6. Zakon zavezuje letališča v državah Evropske unije, da svoje zaposlene usposobijo za delo s strankami z omejeno mobilnostjo² ali da za ta namen najamejo usposobljene delavce. Takšno izpopolnjevanje se ne izvaja po vnaprej določenem, standardnem programu, zato kakovost, vsebina in storitve nihajo med državami in včasih tudi med letališči v državi.
7. Izpopolnjevanje poteka na dva načina: na daljavo in klasično izpopolnjevanje v učilnici; nekateri ponudniki so oboje združili v mešani program. Neposreden stik z osebami s posebnimi potrebami med izpopolnjevanjem lahko pomembno vpliva na to, kako slušatelji dojemajo celotno izkušnjo izpopolnjevanja. ENAT-ove raziskave dajejo prednost klasičnemu, učinkovitejšemu pristopu, medtem ko je izpopolnjevanje na daljavo, v nasprotju s skupinskim delom v učilnici, individualne narave.
8. Večinoma je izpopolnjevanje namenjeno turističnim delavcem, ki imajo neposreden stik z gosti. Za trajnejši in dolgoročnejši rezultat je nujno, da se s tem seznanijo tudi menedžerji, da se bodo ustrezno odzvali na tržno povpraševanje po dostopnem turizmu in da bodo razvili uspešne strategije glede dostopnega turizma v prihodnje.
9. Izpopolnjevanje se večinoma osredotoča na začetne veščine, saj okoliščine poslovanja pogosto zahtevajo takojšen rezultat, ki je najbolj viden pri dnevnikih opravljenih vsakega zaposlenega.
10. Izpopolnjevanje se osredotoča na osebe s posebnimi potrebami, čeprav imajo od tega korist tudi drugi gostje. Poudariti je treba, kako širok je spekter uporabnikov, ki imajo koristi od dostopnosti in tako spodbuditi podjetja, da bi uvedla izpopolnjevanje za zaposlene.
11. Izpopolnjevanje se največkrat nanaša na ravnanje z obiskovalci s težavami v gibanju in motnjami v čutnem zaznavanju, redkeje se izpopolnjevanje nanaša na ravnanje z obiskovalci z drugačnimi težavami in potrebami, kot denimo, motnjami v duševnem razvoju, alergijami, kroničnimi zdravstvenimi težavami ali obiskovalci z majhnimi otroki, starostniki.

Tekoče povpraševanje po izpopolnjevanju o dostopnem turizmu

12. ENAT-ove študije kažejo, da v primerjavi z velikimi podjetji, mala in srednje velika podjetja v manjši meri pošiljajo svoj kader na izpopolnjevanje, kar velja za vodilne in ostale zaposlene. Razlogi so omejena finančna sredstva, časovne omejitve in lokacijska oziroma geografska nedostopnost takšnih izpopolnjevanj.

Veliko jih tega trga ne razume, če pa že, so mnenja, da bi bili stroški za prilagoditve previsoki, zato se ne skušajo razvijati v smer, ki bi jim prinesla širšo paleto gostov.

² Uredba o pravicah oseb s posebnimi potrebami in pravicah oseb z omejitvijo v gibanju, ki potujejo v zračnem prometu (EC Regulation 1107/2006).

13. Dostopni turizem je bil prvotno predstavljen malim in srednje velikim podjetjem kot možnost za rast podjetja, vendar ENAT-ove raziskave kažejo, da ta podjetja vztrajajo pri obstoječem slogu in si ne želijo rasti. Tem podjetjem je potrebno pokazati, da dostopnost doprinese h kakovosti izkušenj vseh gostov.
14. Naslednji razlog, ki naj bi onemogočal razvoj malih in srednje velikih podjetij, je prenizko povpraševanje po storitvah dostopnega turizma. Tu gre lahko za podjetja, ki so uvedla spremembe in prilagoditve, vendar niso imela zadostne strokovne podpore in znanja, kako seznaniti in privabiti potencialne uporabnike s storitvami dostopnega turizma. Izpopolnjevanje bi v tem primeru gotovo koristilo. Nekatera podjetja preprosto ne želijo privabiti gostov s posebnimi potrebami po dostopnosti. V takšnih primerih ni potrebe po izpopolnjevanju.
15. Mala in srednje velika podjetja pridobivajo informacije iz različnih virov: ne samo iz lokalnih, regionalnih in nacionalnih turističnih društev ali zvez, ampak tudi iz gospodarskih družb kot so zveze obrtnikov ali gospodarskih zbornic, bank, katere člani so. Če našteje organizacije nimajo razumevanja za prednosti, oziroma ne podpirajo dostopnega turizma, to ne bo stimuliralo povpraševanja po izpopolnjevalnih tečajih. Potrebno je biti pozoren tudi na vire, kanale ali mrežo po kateri podjetja dobivajo informacije.

Prednosti

16. V državah članicah Evropske unije se nacionalne in regionalne turistične zveze vedno bolj zavedajo rastočega trga na področju dostopnega turizma, kar je deloma posledica vladne nediskriminatorne politike ali pa nacionalne strategije regionalnega razvoja. Na turističnih destinacijah, kjer se trudijo za razvoj tovrstnega turizma, se pojavljajo projekti izobraževanja in izpopolnjevanja, kot tudi povpraševanje po tem znanju. Tipična primera sta Italija in Velika Britanija, kjer je v zadnjih letih ponudba programov izpopolnjevanja narasla.
17. Nacionalnim iniciativam in Evropski uniji gre zahvala, da imamo danes na voljo dokumentirane primere kakovostnih projektov dostopnega turizma v preteklosti. Ti vključujejo tudi programe izpopolnjevanja, gradivo za dodatno in poklicno izobraževanje.
18. V nekaterih državah EU so tečaji za poklicno turistično izpopolnjevanje brezplačni. Ponekod so brezplačni celo izobraževalni programi za odrasle, in sicer preko ERASMUS+ programa, kar ponuja priložnosti in iniciativo za pridobivanje novega znanja.
19. V turističnem sektorju se pojavljajo mala in srednje velika podjetja in na novo ustanovljena podjetja, ki jih vodijo mladi ljudje. Odprti so za nove ideje in se s pomočjo novih tehnologij sami učijo in izpopolnjujejo. Na ta način vstopa v podjetja tudi koncept dostopnosti in vključenosti ter praksa dostopnega turizma.

Vrzeli in pomanjkljivosti v zvezi z izpopolnjevanjem in vloga evropskih projektov

20. Največja pomanjkljivost izpopolnjevanja o dostopnem turizmu je, da izpopolnjevanje ni na voljo, še posebej za mala in srednje velika podjetja.
21. Vzpostaviti stik in privabiti podjetja in posameznike na izpopolnjevanje je pravi tek z ovirami. Lokalnih podjetij, ki bi služila kot prepričljiv primer, da gre za izboljšavo, podprto z ekonomskimi kazalniki kot stopnja donosa na investicijo, preprosto ni.

22. Izpopolnjevanje v dostopnem turizmu preko projektov in drugih iniciativ po evropskih državah je podelilo udeležencem številne certifikate, ki pa nimajo akademske vrednosti pa tudi ne statusa nacionalne poklicne kvalifikacije, zaposlovalci jih tudi ne zahtevajo.
23. V splošnem je osveščenost o dostopnem turizmu nizka, enako velja za ponudbo izobraževalnih storitev. Te so nezadostne glede na tržno povpraševanje uporabnikov s posebnimi potrebami.
24. Vloga evropskih projektov, da bi zapolnila to vrzel je bila do sedaj omejena. Projekti, financirani s strani Evropske unije so zagotovili osnovno razumevanje o namenu in potrebi po izpopolnjevanju, pokazali, kdo najbolj potrebuje novo znanje (vodstvo, zaposleni) in primerna orodja, metode in učni načrt za izpopolnjevanje. Največji dosežek projektov je višja osveščenost vseh akterjev v turističnem sektorju, ki jih novo znanje najbolj zadeva.
25. Do leta 2014 evropsko financirani projekti niso dosegali zadostne prenosljivosti na širša področja, splošna razširjenost je bila slaba. V izpopolnjevanju in dostopnem turizmu ni bilo kontinuitete, kar najverjetneje pomeni, da projektov niso dovolj resno podprle nacionalne institucije v turističnem sektorju. Dodati je potrebno, da je bilo na začetku veliko število evropskih projektov poskusne narave in da je bilo število udeležencev nizko.
26. Težko je ovrednotiti rezultate in vpliv, ki ga ima izpopolnjevanje na uporabnike, zaposlene oziroma celoten turističen sektor. Pomanjkanje kazalnikov, ki bi pokazali prednosti izpopolnjevanja preprosto ni, kot tudi ne prej omenjenih podjetij, ki bi opogumila ostale. To je velika pomanjkljivost v sektorju. Večina podjetij ne oceni pravilno in ne razume zahtev uporabnikov (po dostopnosti), zato se ne more primerno in uporabniku prilagojeno odzvati, kar vključuje prilagoditev objektov in izurjenost zaposlenih. To postaja v turizmu vedno bolj pomembno, enako je z izpopolnjevanjem.
27. Dostopni turizem in s tem povezano izpopolnjevanje se ne razvija in napreduje enakomerno po Evropi. Podpora, ki jo nudijo posamezne nacionalne turistične ustanove turističnemu sektorju je po državah različna, kar pomeni, da je razvitost turizma po državah različna in prav tako stopnja rasti tega sektorja. Evropska turistična komisija zaradi tega težko promovira Evropo v celoti kot dostopno turistično destinacijo za evropske in tuje goste. Če države Evropske unije ne bodo pripravljene na hitro spreminjajoč in starajoč se svetovni trg, bo to imelo dolgoročne konkurenčne in ekonomske posledice.
28. Ena od ključnih ovir za razvoj dostopnega turizma je, kako družba dojema osebe s posebnimi potrebami. Veliko ljudi se morda ne zaveda ali prizna, da se bojijo stika z osebami s posebnimi potrebami, ker ne vedo, kaj reči in storiti. Šele v zadnjih desetletjih se zavedamo pravic oseb s posebnimi potrebami in se trudimo za boljšo vključenost v skupnost. Ravno strah je prva ovira, ki jo je potrebno na tej poti premostiti.

Priložnosti – povečanje ponudbe in povpraševanja po izpopolnjevanju

29. Podjetja imajo finančne ali časovne omejitve, zaradi česar je potrebno razviti druge strategije za izpopolnjevanje s poudarkom na neformalnem učenju in izpopolnjevanjem ob delu.

30. Do sedaj je relativno malo držav Evropske unije spoznalo, da je dostopnost strateškega pomena pri razvoju turizma. V državah z močno zakonsko podlago so nacionalna turistična združenja obvezana, da spodbujajo dostopni turizem, na primer v Veliki Britaniji (Zakon o enakosti, 2010), zato je tam praviloma več možnosti za izpopolnjevanje. Zdi se, da zakonodaja spodbuja izpopolnjevanje, vsaj ko se ustrezno izvajajo. Na žalost podjetja to dojemajo kot nujno zlo in se odzovejo le toliko, da zadostijo zakonskim zahtevam. Boljši način, da bi podjetja stopila na razvojno pot k dostopnemu turizmu, bi bil primer takšnega podjetja. To bi pokazalo prednosti, ki jih prinese dostopnost, medtem ko bi imela zakonodaja le podporno, regulativno vlogo.
31. Ključni akterji v organizacijah lahko delujejo kot "prvaki v dostopu" in dejavno spodbujajo izpopolnjevanje kot sestavni del strategij dostopnosti. To so ljudje, ki imajo politično, poslovno ali drugo pomembno vlogo v skupnosti (na primer športne osebnosti) in jasno sporočajo, kako potrebna je dostopnost v turističnem sektorju in nasploh.
32. Kot odgovor na potrebe lastnikov in menedžerjev je precej priložnosti za razvoj novih podpornih orodij za učenje in izpopolnjevanje zaposlenih v malih in srednje velikih podjetjih. Pri izpopolnjevanju oziroma kanalu po katerem potuje do uporabnika je smiselno uporabiti nove medije. Smernice takšnega programa naj bodo kratke in jedrnate. Informacije naj bodo dosegljive na mobilnih napravah, v videoposnetkih, spletnih dnevnikih.
33. Nekatere vodilne turistične blagovne znamke, kot so verige hotelov, turistični organizatorji nudijo priložnosti za razvoj dostopnega turizma, vendar pa jih v tem trenutku le malo izpostavlja to ponudbo svojim gostom. Bojijo se, da bi zaradi gostov s kognitivnimi težavami izgubili del obstoječih strank. Scandic hoteli so dober primer verige hotelov, ki v dostopnosti prepozna tržno prednost. Svojim zaposlenim nudi elektronsko izobraževanje in spreminja njihove predstave o osebah s posebnimi potrebami. Kljub majhnosti bi mala in srednje velika podjetja lahko sledila temu primeru in standardih, ki so jih postavila pomembna turistična podjetja.

Nevarnosti

34. Največji oviri za izvajanje programov izpopolnjevanja o dostopnosti je splošno pomanjkanje zavedanja v turizmu, kaj dostopnost pomeni in premalo prepričljivih poslovnih primerov, ki bi iz ekonomskega vidika upravičili izpopolnjevanje po katerih bi se lahko zgledovala podjetja. Majhna podjetja praviloma vidijo v dostopnosti zgolj stroške. To zmotno prepričanje zavira, da bi se izpopolnjevanje razvilo v polnem zamahu, kot tudi novi pristopi vodenja in razvoj novih produktov v turističnem sektorju.
35. Zaradi pomanjkanja sodelovanja srednjih šol in univerz z delodajalci, poklicno izobraževanje s svojim učnim programom ne sovпада s potrebami turističnega sektorja. Zaradi tega novo osebje, ki iz šol vstopi v turistični sektor nima potrebnih veščin za svoje delo, kar zajema tudi pomanjkanje znanja in spretnosti na področju dostopnega turizma.

1.2 Zaključki

1. Pri izpopolnjevanju je potrebno upoštevati kontekst, kvalifikacijo, znanje in izkušnje slušateljev, raven, na kateri izpopolnjevanje poteka in želene rezultate ter specifične potrebe gostov po dostopnosti.
2. Če želimo, da bo celotna izkušnja gosta s posebnimi potrebami po dostopnosti pozitivna, morajo biti vse točke potovanja in vsak element ponudbene verige dostopen. Posledično je posameznikovo mesto v ponudbeni verigi v primerjavi z njegovo vlogo manj pomembno za določitev veščin potreb po izpopolnjevanju.
3. Glede na potrebno raven različnih spretnosti in veščin (osnovno, poglobljeno) in različnih poklicnih vlog (menedžerjev, zaposlenih z neposrednim stikom s strankami, turističnih dalavcev, ki nimajo stika s strankami, tehničnega osebja) se tudi izpopolnjevanje razlikuje. Ločimo naslednje kategorije:
 - Lastniki/menedžerji, direktorji, odgovorni za gostinske storitve, odgovorni za vzdrževanje objektov in naprav, direktorji prodaje in trženja, odgovorni za prireditve in dogodke, odgovorni za transport, služba za upravljanje s človeškimi viri.
 - Zaposleni, ki so v stiku z gosti, na primer osebje na recepciji, upravitelj hotela, natakarji in drugo osebje v baru.
 - Zaposleni, ki so v stiku z gosti, na primer sobarice, sobna postrežba, vozniki.
 - Zaposleni, ki so v stiku z gosti, na primer osebje v objektih za sproščanje kot so rekreacijski center, bazen, spa in wellness centri, animatorji.
 - Osebje v tehnični podpori, na primer vzdrževalci objektov in naprav.
 - Drugi.
4. Želeni učni rezultati, ki naj bi jih dosegli menedžerji in zaposleni določajo učno vsebino izpopolnjevanja. Ključna področja oziroma moduli, ki so predmet izpopolnjevanja so:
 - a) Ozaveščanje in dojetje trga za dostopni turizem;
 - b) Poznavanje specifičnih potreb najpomembnejših ciljnih skupin;
 - c) Poznavanje trga dostopnega turizma in poslovne prednosti, ki jih prinaša;
 - d) Potrebne spretnosti in kompetence za razumevanje in ravnanje na trgu dostopnega turizma;
 - e) Ukrepi za razvoj dostopnosti v organizaciji (strateško načrtovanje dostopnosti, revizije in analize dostopnosti, načrt dejavnosti za izboljšanje dostopnosti, izpopolnjevanje zaposlenih in izboljšanje podpore uporabnikom);
 - f) Veriga produktov in storitev dostopnega turizma in mreža lokalnih ponudnikov storitev;
 - g) Promocija in trženje dostopnega turizma.
5. Izpopolnjevanje v dostopnosti je smiselno spodbujati preko ustaljenih komunikacijskih načinov, ki se uporabljajo za podporo malim in srednje velikim podjetjem. S poudarkom na dostopnosti kot pomembnem elementu pri izboljšanju podpore in storitev uporabnikom, trajnostnem razvoju in kakovosti, bi postavili dostopnost v ospredje izpopolnjevanja, kar bi najverjetneje povzročilo, da bi se

več malih in srednje velikih podjetij želelo izpopolnjevati v potrebnih spretnostih in veščinah.

ELEVATOR-jev model učnega načrta za izpopolnjevanje v dostopnem turizmu

6. V projektu ELEVATOR smo strukturirali model učnega načrta za izpopolnjevanje v dostopnem turizmu, ki je primeren za vodilne v malih in srednje velikih podjetjih in zaposlene, ki so v neposrednem stiku s strankami ter odraža ugotovitve, ki izhajajo iz anket in analiz. Strukturiran je tako, da upošteva zahteve po specifičnem znanju, kompetencah in veščinah, ki naj jih zaposleni pridobijo, časovne omejitve za izpopolnjevanje in potrebo po zunanji evalvaciji in akreditaciji s strani stroke. Predlagamo tudi, naj se učni načrt ELEVATOR izvaja v skladu z licenčnim sporazumom z Evropsko mrežo za dostopni turizem - ENAT, ki bo poleti 2018 prvi uvedel "Svetovni program kakovosti turizma za vse".

2. IZHODIŠČNE PREDPOSTAVKE IN CILJI POROČILA

To je končno poročilo primerjalne analize "izpopolnjevanje v dostopnem turizmu", ki vsebuje ključne ugotovitve, izsledke in priporočila v zvezi s programi poklicnega izobraževanja, orodji, okoliščinami in izvajanjem izpopolnjevanja v dostopnem turizmu v praksi. Cilj poročila je obveščanje ponudnikov izpopolnjevanja in drugih končnih uporabnikov o tem, zakaj in kako spodbujati izobraževanje v dostopnem turizmu na nacionalni in evropski ravni, kako vključiti to tematiko v sedanji ali novi učni načrt in izobraževalne strategije ter kako izboljšati kakovost in učinkovitost izobraževanja v dostopnem turizmu.

Poročilo je pripravil ENAT s prispevki vseh partnerjev projekta ELEVATOR v treh korakih:

1) Ankete v državah partnericah - v letih 2015-2016 so projektni partnerji iz sodelujočih držav projekta ELEVATOR izvedli dve anketi, da bi zbrali informacije o dostopnosti turističnih storitev, razpoložljivosti in obsegu ustreznih programov izpopolnjevanja in možnosti pridobivanja tovrstnega znanja v posameznih državah. Rezultati raziskav so predstavljeni v 3. in 4. poglavju.

2) Raziskava o razpoložljivosti izpopolnjevalnih tečajev o dostopnem turizmu v zadnjih 15 letih v državah članicah Evropske unije - da bi dodali širšo perspektivo, so ankete dopolnili z izsledki študije o izpopolnjevanju spretnosti in veščin, ki so potrebne v dostopnem turizmu v državah članicah Evropske unije, ki jih je izdelal ENAT s partnerji v letu 2014 za Evropsko komisijo – več v 3. poglavju.

3) Na podlagi rezultatov raziskav, študij in priporočil za izpopolnjevanje v dostopnem turizmu smo pripravili vzorčni program izpopolnjevanja za vodilne in druge zaposlene v malih in srednje velikih podjetjih o dostopnem turizmu, razvojnem trendu le-tega in podpori za stranke. V zadnjem delu poročila smo predstavili oris glavnih modulov izpopolnjevanja z vsebinami, na katere se lahko oprejo oblikovalci izpopolnjevalnih programov ali tečajev za mala in srednje velika podjetja v turizmu.

2.1 Izpopolnjevanje v dostopnem turizmu – vloga in pomen za turistični sektor

Kljub naraščajočemu povpraševanju po dostopnih turističnih storitvah je bilo doslej relativno malo pozornosti usmerjene na potrebo po izobraževanju in izpopolnjevanju zaposlenih v turističnem sektorju v zvezi z dostopnostjo objektov ih storitev.

Zaposlovanje v turističnem sektorju je običajno občutljivo na sezonska nihanja v povpraševanju in na ekonomske dejavnike. Zaposleni v turističnem sektorju potrebujejo poklicne kvalifikacije, ki so priznane izven nacionalnih meja, sem je potrebno vključiti tudi kvalifikacije, ki se nanašajo na dostopnost turističnih storitev.

Programi izpopolnjevanja zaposlenih v turističnem sektorju imajo lahko ključno vlogo pri ponudbi storitev na ustrezne načine, ki upoštevajo ne le raznolikost potreb uporabnikov glede dostopa, temveč tudi posebne potrebe, povezane z različnimi omejitvami ali zdravstvenim stanjem gosta. Izpopolnjevanje nudi zaposlenim, v neposrednem stiku z osebami s posebnimi potrebami ali starejšimi gosti, znanje, kako ustrezno ravnati, da se bodo gostje počutili dobrodošli in v nekaterih primerih,

celo premagati nekatere fizične in funkcionalne ovire, ki so še vedno prisotne v starejših zgradbah in okoljih.

Izpopolnjevanje lahko pomaga premostiti predsodke zaposlenih v turističnem sektorju s katerimi se osebe s posebnimi potrebami še vedno soočajo. Neprimeren odnos in posledično nesporazumi so v veliki meri posledica pomanjkanja znanja zaposlenih. Strokovno izvedeno izpopolnjevanje zagotovi zaposlenim potrebna znanja, kompetence in veščine, ki turističnim delavcem omogočajo primeren odziv na različne situacije in posebne potrebe gostov. Samozavestno in z zaupanjem v svoje znanje bodo vodstveni delavci ali osebje, ki je vstiku z gosti s posebnimi potrebami ravnali v okoliščinah, ki bi bile sicer težke ali celo ogrožujoče.

Evropa nima tradicije ali razširjene prakse izpopolnjevalnih tečajev za dosego spretnosti in veščin, ki so potrebne v dostopnem turizmu. Rezultati te študije kažejo, da so tovrstni tečaji v okviru poklicnega izobraževanja in izpopolnjevanja redki in omejeni. Če pride do takšnega izpopolnjevanja, je to posledica kratkoročnih pobud, kot so projekti, ki jih financira Evropska unija v vseživljenjskem učenju (programa Leonardo in nedavno ERASMUS+) ter nacionalni programi za razvoj človeških virov.

Dosežki takih projektov so precej različni, mnogi ne dosežejo večjega učinka, zlasti ne izven prvotnega partnerstva ali geografskih meja, večina projektov tudi ne doseže dolgoročne kontinuitete.

Povečano izpopolnjevanje v dostopnem turizmu je bistveno za nadgradnjo kvalifikacij in sposobnosti menedžerjev in zaposlenih v evropskem turističnem sektorju, to pa je temeljnega pomena za končni cilj - ohranjanje Evrope kot svetovne turistične destinacije za vse.

Gostje s posebnimi potrebami po dostopnosti doživljajo težave na kateri koli točki svojega potovanja, začenši z načrtovanjem (zbiranje in presejanje informacij) do rezervacije, potovanja v različnih transportnih sredstvih, v nastanitvah, obisku znamenitosti, kulturnih prizoriščih, v restavracijah in kavarnah, pri nakupovanju ali udeležbi na poslovnem sestanku ali konferenci, pri gibanju v urbanem okolju ali podeželju, pri iskanju in uporabi javnih toaletnih prostorov in varnemu vračanju domov. Zato je nujno, da se zaposleni v katerem koli od teh delov potovanja ali gibanja, usposobijo za določene spretnosti, da bi lahko pomagale vsem obiskovalcem z enako pozornostjo, spoštovanjem in podporo.

3. IZPOPOLNJEVANJE V DOSTOPNEM TURIZMU - POBUDE IN PRAKSE DANES

Ta del poročila vsebuje analitični pregled podatkov glede sedanjih pobud za izpopolnjevanje v državah partnericah projekta ELEVATOR v letih 2015 in 2016. Pri projektu so sodelovale Češka, Grčija, Italija in Slovenija.

Dodatne podatke, povezane s poklicnim in izobraževalnim izpopolnjevanjem v drugih državah članicah Evropske unije, so zbirali ENAT in družba Valdani, Vicari in partnerji v okviru študije za Evropsko komisijo, "Ugotavljanje znanj, veščin in potreb po izpopolnjevanju v dostopnosti turističnih storitev" (Pogodba 204/PP/ENT/PPA/12/6471), objavljene leta 2014.

Namen pregleda je zagotoviti celotno analizo preteklega in sedanjega stanja v izpopolnjevanju, najti skupne točke in preučiti ključne težave in ovire. Analiza dostopnosti (oziroma možnosti in razpoložljivosti) izpopolnjevanja zajema:

- države članice,
- poklice,
- vrste posebnih potreb in potrebe po dostopu.

Opozoriti moramo, da je dostopnost oziroma razpoložljivost izpopolnjevanja po državah članicah relativno podobna. V tem se države članice ne razlikujejo bistveno. Enako velja za ovire in izzive. Ti niso specifični za posamezne članice, pač pa jih je potrebno premestiti v turističnem sektorju kot celoti.

Splošno stanje razpoložljivosti in dostopnosti izpopolnjevanja ne poda nujno realne slike o tem, kakšna je ponudba dostopnih turističnih storitev na kateri koli ali točno določeni lokaciji ali členu turistične verige. Razpoložljivost (oziroma dostopnost) izpopolnjevanja sama po sebi ni zadosten pokazatelj kakovosti. Vpliv posamezne izobraževalne ali izpopolnjevalne pobude na turistični sektor ni odvisen samo od njenih značilnosti in kakovosti vsebin, temveč tudi od organizacijskega, zakonodajnega in finančnega konteksta v okviru katerega se izpopolnjevanje izvaja.

3.1 Formalne in neformalne oblike izpopolnjevanja za mala in srednje velika podjetja

Za razumevanje vpliva sedanjih izobraževalnih in izpopolnjevalnih pobud, ki so zajete v raziskavi, je potrebno opisati kontekst in vlogo izpopolnjevanja v turističnem sektorju.

V splošnem velja, da so mala in srednje velika podjetja v primerjavi z večjimi podjetji manj dovzetna za izpopolnjevanje svojih zaposlenih. Stopnja vključenosti malih in srednje velikih podjetij v izpopolnjevanje je močno povezana z omejenimi finančnimi sredstvi in časovnimi omejitvami. V Evropski uniji je kar 90% turističnih podjetij takšnih, ki sodijo v kategorijo malih in srednje velikih podjetij, zato je upoštevanje omejitvenih dejavnikov pri oblikovanju politike in ukrepov za spodbujanje izpopolnjevanja v dostopnosti teh podjetij nujno.

Izpopolnjevanje zaposlenih je za mala in srednje velika podjetja manj zanimivo, saj težko zadržijo osebje, ki je osvojilo potrebna znanja in veščine, učinkovitega sistema za spodbujanje storilnosti in nagrajevanja zaposlenih³ pa nimajo.

Ena od težav je tudi v visoki stopnji pretočnosti zaposlenih, kar je značilno za turistični sektor. Številni turistični zasebniki ponujajo storitve kakor vedo in znajo, pri čemer ponudba zrcali njihov življenjski slog. Poleg visoke pretočnosti so v tem sektorju delovna mesta prehodnega oziroma sezonskega značaja, zato jih pogosto zasedejo nekvalificirani ali nizkokvalificirani delavci, zaradi česar bi bilo potrebno znova usposabljanje nove zaposlene. Vsi naštetih dejavniki ne spodbujajo formalnega izpopolnjevanja in tudi ne izpopolnjevanja zasebne turistične ponudbe in malih in srednje velikih podjetij. Raziskave so pokazale, da se mala in srednje velika podjetja vključujejo le v zakonsko predpisane programe izpopolnjevanja.

Izpopolnjevanje zaposlenih v malih in srednje velikih podjetjih turističnega sektorja ni omejeno na tradicionalno izobraževanje, temveč je neformalno. Poučevanje in učenje potekata na "delovnem mestu". Razumljivo je, da moramo vzeti v obzir širšo opredelitev izpopolnjevanja.

Posredno ali neformalno izpopolnjevanje in učenje lahko poteka v različnih oblikah. Vključuje ozaveščanje, mentorstvo, svetovanje in informacije s seminarji, delavnicami, tiskanim gradivom ali drugimi oblikami podajanja vsebin, ki se ne izvajajo strukturirano in formalno. Primer je delavnica, ki podjetja spodbuja, da bi se povezala v mrežo in izmenjevala izkušnje o dostopnosti. Takšna oblika neformalnega pridobivanja znanja spodbuja podjetja k izboljšanju dostopnosti svojih objektov, informacij in storitev.

Glede na splošne razmere za **izpopolnjevanje v dostopnosti**, ga britanska mala in srednje velika podjetja praviloma ne uvrščajo med prednostne naloge. Raziskava o britanskih turističnih ponudnikih, ki jo je leta 2009 izvedla VisitEngland, je pokazala, da 21% podjetij, ki ne ozavešča oziroma usposablja svojih zaposlenih o posebnih potrebah gostov, navaja, da jih "nič" ne bi pripravilo k takšnemu izpopolnjevanju. Forum za dostopni turizem v Združenem kraljestvu je od 69% vprašanih podjetij prejel odgovor, da je v naslednjih 12 mesecih verjetnost za vključitev zaposlenih podjetja v program izpopolnjevanja zanemarljiva ali enaka nič.

Sposobnosti za ravnanje z osebami s posebnimi potrebami, zlasti olika in spoštljivost ter razumevanje pripomočkov in podporne tehnologije, so znanja, ki jih je brez zunanje strokovne pomoči težko pridobiti neformalno ali kar "na delovnem mestu". Podobno, za razumevanje dostopnosti in načela "oblikovanje za vse" ali "gradnje in oblikovanja, ki omogoča dostopnost" je pogosto potrebno zunanje strokovno vodenje in pomoč pri izpopolnjevanju, da bi pridobili potrebno znanje in izkušnje za izboljšanje strateških poslovnih in razvojnih modelov.

Nacionalna turistična zbornica Združenega kraljestva, VisitBritain, je pripravila gradiva in številne publikacije z namenom informirati podjetja o tem, kako postati dostopnejša.⁴ Tako se v podjetjih sami učijo, usposabljujejo in izpopolnjujejo, če ravno ne gre za izpopolnjevanje v tradicionalnem pomenu besede. Neformalno izpopolnjevanje in razpoložljivost učnih virov, kot so smernice, videoposnetki, kontrolni sezname in reference, so odločilnega pomena za podjetja, da naredijo prve korake k večji dostopnosti.

³Evropska komisija (2009). "Priročnik za izpopolnjevanje v malih in srednje velikih podjetjih".

⁴Vir: <https://www.visitbritain.org/providing-access-all>

Pogosto bi bilo bolje izpopolnjevanje nadomestiti z izrazom "ozaveščanje", saj izraz izpopolnjevanje nakazuje formalen način izobraževanja in učenja.

Metode izpopolnjevanja torej zajemajo:

- Formalno strukturirano izpopolnjevanje, ki se izvaja s samoučenjem (na primer spletno) ali na tradicionalni način (na primer v učilnici) ter neformalno izpopolnjevanje in učenje prek delavnic, konferenc, tiskanih in spletnih informacijskih virov.
- Ocene dostopnosti, inšpekcijske preglede, posvetovanja in revizije, kjer zunanji svetovalci pomagajo analizirati in informirati menedžerje o tem, kako je mogoče dostopnost vključiti v obstoječa podjetja.

Različni načini učenja, na katera se podjetja lahko oprejo, so pomembni za razumevanje tega, kako z izpopolnjevanjem izboljšati dostopnost turističnih storitev po vsej Evropi.

3.2 Ozaveščenost o dostopnosti - vloga in pomen

Raven ozaveščenosti ponudnikov turističnih storitev o dostopnosti ni zadostna za kakovostno ponudbo turističnih storitev za potrebe oseb s posebnimi potrebami. Zdi se, da so sedanje oblike izpopolnjevanja (tečajji) nastali kot odziv na:

- zaznana tržno pomanjkanje spretnosti in veščin zaposlenih v turističnem sektorju za potrebe dostopnega turizma in
- odkrivanje vrzeli v učnem načrtu.

Namen formalnega izpopolnjevanja je izboljšati veščine posameznih zaposlenih in podjetja kot celote. Vendar je za ponudnike tečajev oziroma drugih organiziranih oblik izpopolnjevanja največji izziv ozaveščanje turističnega sektorja o tem, kako pomembna je dostopnost.

Ta študija je pokazala, da je nujno spodbujati razumevanje dostopnosti, preden je možno prepričati podjetja, kako pomembno je izpopolnjevanje.

Izpopolnjevanja ni mogoče izvajati ločeno od drugih dejavnosti, ki spodbujajo dostopnost turističnih objektov, proizvodov in storitev, temveč mora biti del celovite strategije. Zavedanje prednosti, ki jih dostopnost prinaša, je prvi korak, ki utira pot izpopolnjevanju, formalnem ali neformalnem. Mnogi ponudniki izpopolnjevalnih tečajev poročajo o nezanimanju turistične industrije, da bi se vključila v izpopolnjevanje, pa tudi vrsto napačnih predstav, ki jih imajo turistični ponudniki (od zasebnikov do podjetij) o dostopnosti. Veliko se jih želi od teme popolnoma odmakniti.

Ozaveščanje je bistvenega pomena za odpravo stereotipov in napačnih prepričanj o dostopnem turizmu, zlasti o potrebah gostov s posebnimi potrebami. Težko je prekiniti začaran krog, pri katerem je izpopolnjevanje ključnega pomena za odpravo napačnih predstav, obenem pa je ravno razumevanje koncepta dostopnosti tisto, ki bi ponudnike v turističnem sektorju prepričalo v pomembnost izpopolnjevanja.

Veliko težav pri spodbujanju podjetij za izboljšanje dostopnosti, izvira iz pomanjkanja prepričljivih poslovnih primerov. Podjetja ne vidijo neposredne povezave med izpopolnjevanjem zaposlenih in dobičkom. Ostaja tudi prepričanje, da sedanje povpraševanje povsem zadošča za doseganje poslovnih pričakovanj, zato ni potrebe po dostopnih turističnih produktih in storitvah.

Kljub dokumentiranim in prepričljivim primerom boljših poslovnih rezultatov, ki so povezani z izpopolnjevanjem zaposlenih, takšni primeri niso splošno znani med malimi in srednje velikimi podjetji. Ob vsakodnevnih skrbeh lastnikov majhnih podjetij je tematika dostopnosti tako daleč, da se prednosti dostopnega turizma preprosto ne prebijejo v ospredje.

Dostop do izpopolnjevanja in različnih učnih orodij bi lahko omogočil malim in srednje velikim podjetjem, da bi ta znala ustrezno reagirati na trgu dostopnega turizma. Goste s posebnimi potrebami se pogosto dojema kot niz neželenih izzivov - zelo občutljivo področje za številna podjetja, predvsem za osebe, ki je v neposrednem stiku z gosti s posebnimi potrebami.

Med dejavnike, ki lahko zavirajo izpopolnjevanje sodita strah, da bi "kaj napačno naredili" in podvrgli podjetje poslovnemu tveganju, ter družbene norme. Nekatera podjetja domnevno ne želijo ustvariti institucionalnega ali kliničnega ozračja v svojih prostorih, ker bi to lahko odvrnilo druge goste.

Študije posameznih primerov kažejo, da mnoga podjetja ne vedo, kaj dostopnost v resnici zajema. Dostopnost razumejo v smislu dostopa invalidskih vozičkov, medtem ko prilagoditve zaradi drugih posebnih potreb zanemarjajo, na primer vibracijske blazine, utripajoče alarme, taktilne oznake. Z vidika stroškov je izpopolnjevanje zelo učinkovit način za izboljšanje dostopnosti turističnih storitev. Vendar pa je v industriji zelo malo znanja o teh načinih in metodah izboljšanja dostopnosti.

Poleg povečanja ravni ozaveščenosti podjetij, raziskave ugotavljajo, da je nujno dvigniti ozaveščenost in zapolniti vrzel v razumevanju dostopnosti drugih udeležencev v turizmu, kot so turistična združenja, predstavniki in lastniki hotelov, restavracij, potovalnih agencij in ponudniki transportnih storitev.

Turistične reprezentativne organizacije, ki se pogosto dejavno ukvarjajo z izpopolnjevanjem in izdajanjem certifikatov članom, postajajo pomembni kanali, povezovalci novih pobud za izpopolnjevanje ter omogočajo neposreden stik s podjetji. Organizacije naj bi se razširile tudi na regionalna in nacionalna turistična društva, agencije, in zbornico, ki so odgovorne za turistično politiko in razvoj turističnih proizvodov.

Pomanjkanje splošnega razumevanja dostopnosti in njegovih koristi je treba obravnavati kot največjo oviro za uveljavljanje izpopolnjevanja. To vprašanje je potrebno rešiti najprej, šele potem se lahko začne z aktivnim spodbujanjem izpopolnjevanja, ki ga bo sprejelo tudi poslovno okolje.

3.3 Pobude za izpopolnjevanje s strani turističnih ponudnikov

V državah članicah Evropske unije se vedno bolj zavedajo pomena trga dostopnosti. Ozaveščenost, ki je v določenih državah visoka in katere raven še raste, je lahko tudi posledica vpliva vladne nediskriminatorne politike ali pa je dostopnost vključena v strateški razvoj turističnih produktov države in regij. Visoka raven ozaveščenosti v teh državah vodi k sorazmerno večjemu številu pobud za izpopolnjevanje v dostopnosti, ki je gonilna sila razvoja turistične industrije.

Torej, izpopolnjevanje je potrebno za boljšo kakovost proizvodov in storitev, da bi lahko zadovoljili povečano povpraševanje obiskovalcev. Primeri so **Anglija, Italija in Španija**, kjer so prepoznali pomen in vpliv dostopnega turizma na donosnost

turističnega sektorja. Projektni partner TANDEM poroča, da se v naštetih državah pobude za izpopolnjevanje in dostopni turizem izjemno hitro širijo.

Še en primer je **Flandrija**, avtonomna regija Belgije s pristojnostmi na področju razvoja turizma, ki je vključila dostopnost v načrt strateškega razvoja.

Zakonodaja

Zakonodaja podpira izpopolnjevanje. V državah, kjer so ponudniki turističnih proizvodov in storitev zakonsko zavezani k nediskriminaciji oseb s posebnimi potrebami, se lahko izpopolnjevanje uvaja kot dragoceno orodje za usklajevanje nacionalnih in evropskih zakonodaj. Vsaj v teoriji je izpopolnjevanje učinkovit način zmanjševanja pravnih tveganj.

Direktiva Evropske unije o pravicah potnikov z omejeno mobilnostjo (1107/2006), ki se nanaša na zračni prevoz potnikov, ima pozitiven učinek na razpoložljivost izpopolnjevanja. Direktiva Evropske unije določa pravice potnikov z omejeno mobilnostjo in obveznost posameznih subjektov od točke rezervacije do prihoda na ciljno letališče. Poklicne skupine, ki jih direktiva neposredno zadeva, so potovalne agencije in potovalni agenti, organizatorji potovanj in letališko osebje. Tako je razpoložljivost izpopolnjevanja, vsaj za letališko osebje, na visokem nivoju in v določeni meri zajema vseh države članice Evropske unije. Kljub temu natančne zahteve za izpopolnjevanje letališkega osebja niso opredeljene v nobenih standardih na ravni Evropske unije. Prakse izpopolnjevanja po državah članicah Evropske unije niso usklajene, izpopolnjevanje in uspešnost le-tega pa se lahko razlikuje znotraj in med državami.

Opozoriti moramo, da "tradicija" določene turistične destinacije ne zagotavlja avtomatično razpoložljivosti tečajev o dostopnosti. Raziskave kažejo, da so v **Italiji** nastali številni tečaji za izpopolnjevanje in pobude za dostopnost v turizmu, vendar le stežka dosegajo trajnostni razvoj ali obstoj.

Tudi uveljavljena destinacija, kot denimo **Grčija**, ima omejene možnosti za izpopolnjevanje v dostopnem turizmu in še te so prilagojene za uporabo znotraj meja države, čeprav so grške organizacije v primerjavi z organizacijami drugih članic Evropske unije, pogosteje sodelovale v projektih izpopolnjevanja, ki jih financira Evropska unija. V Grčiji je javna podpora za dostopni turizem večinoma usmerjena na domači trg s subvencioniranjem hotelov in posameznikov, ki sodelujejo v nacionalnem programu za razvoj turizma. Program za sodelujoča podjetja ne zahteva izpopolnjevanja v dostopnosti. Leta 2013 je zasebna pobuda PeopleCERT ponudila tovrstno izpopolnjevanje turističnim podjetjem, predvsem hotelom, konferenčnim centrom in zasebnikom. Program izpopolnjevanja PeopleCERT je začasno ustavljen od leta 2015 zaradi pomanjkanja povpraševanja po tem znanju.

Poleg tega je treba upoštevati tudi človeški dejavnik na strani ponudbe in povpraševanja po izpopolnjevanju v dostopnosti. Pri tem so odločilni ključni akterji v turističnih organizacijah in združenjih ter turističnih podjetjih in zasebnikih. Ti delujejo kot "prvaki", ki aktivno spodbujajo izpopolnjevanje kot sestavni del strategij dostopnosti.

3.4 Izvajanje pobud za izpopolnjevanje

Ta raziskovalna študija je preučila izpopolnjevanje v dostopnem turizmu kot nastajajoče področje, ki ima sedaj razmeroma majhno vlogo v sektorju izobraževanja in izpopolnjevanja dostopnosti v turizmu. Ponudnikov tečajev izpopolnjevanja in visokošolskih ustanov je malo, tisti, ki danes obstajajo, nimajo zagotovljenega trajnostnega razvoja.

Študenti, pripravniki ali zaposleni, ki iščejo tečaje o ozaveščanju v zvezi z invalidnostjo ali o dostopnem turizmu, morda ne bo našel ponudbe v svoji državi ali jeziku.

Delodajalci, ki iščejo večje osebje, nimajo na voljo evropskega standarda na tem področju in zelo malo je nacionalnih učnih načrtov, povezanih z izpopolnjevanjem v dostopnem turizmu. Slednje kljub desetletnemu razvoju nima jasnega nacionalnega, evropskega ali mednarodnega okvira; enotnega učnega načrta ni in zelo malo, če sploh, je stalnih in priznanih ponudnikov za poklicno izpopolnjevanje na nacionalnih ravneh.

Na splošno so nevladne organizacije najaktivnejše organizacije, ki zagotavljajo izpopolnjevanje v dostopnosti za podjetja po vsej Evropi. Čeprav večini nevladnih organizacij manjka natančno znanje o turističnem sektorju, imajo potrebna strokovna znanja o invalidnosti, ozaveščenosti, »oblikovanju po meri vseh« (Design for All) in drugih vidikih dostopnosti, ki so potrebni za oblikovanje učinkovitih učnih načrtov za dostopni turizem.

V številnih primerih, obravnavanih v tej študiji, so nevladne organizacije razvile učni načrt izpopolnjevanja v partnerstvu s turističnimi organizacijami, turističnimi odbori in podjetji. V primerih ko so tečaji za dostopnost na voljo na turističnih šolah ali na univerzah, jih pogosto nudijo ali razvijajo v sodelovanju z nevladnimi organizacijami. Tako ima terciarni sektor pomembno vlogo pri določanju razpoložljivosti izpopolnjevanja. Prevlada nevladnih organizacij pri izpopolnjevanju je verjetno posledica pomanjkanja predavateljev in trenerjev o tej temi, zato je pomemben prvi korak zagotoviti izpopolnjevanje bodočih predavateljev »training the trainers«.

Ker je izpopolnjevanje v dostopnosti rezultat pobud nevladnih organizacij in zasebnega sektorja, se tečaji pogosto izvajajo kratek čas. Mnogi tečaji so prilagojeni zahtevam podjetja ali pa je snov podana v enkratni delavnici ali kot seminar. To lahko pomeni kratko PowerPoint predstavitev pa vse do sedem-dnevnega tečaja. Vsi pa se strinjajo, da je bolje imeti vsaj nekaj izpopolnjevanja za dostopni turizem, kot nobenega.

Ta raziskovalna študija kaže:

- Večina trenutnega formalnega izpopolnjevanja v dostopnem turizmu se izvaja v okviru poklicnega izpopolnjevanja in izobraževanja in ni del formalnega izobraževalnega sistema, niti začetnega poklicnega usposabljanja. To pomeni, da je treba poklicne skupine doseči, ko se pojavijo na trgu dela.
- Standardno formalno izobraževanje se izvaja na spletu ali tradicionalno kot predavanje v učilnici. Pri obeh metodah so prednosti in slabosti. Nacionalne, regionalne in lokalne pobude ne dajejo prednosti nobeni od metod, in obe sta razširjeni po vsej Evropi. Izpopolnjevanje, ki ga financira Evropska unija se izvaja spletno, kar je razumljivo glede na projekte, ki so mednarodne narave.

- Skupno obema načinoma podajanja vsebine je, da ga razvijajo in izvajajo osebe s posebnimi potrebami, in ne le osebe brez posebnih potreb. To velja tudi za spletne tečaje, kjer so vključene tudi osebe s posebnimi potrebami.
- Izpopolnjevanje v neposrednem stiku z ljudmi je najučinkovitejše. Ponavadi je sestavljeno iz teoretičnega in praktičnega dela. Zlasti pri gostoljubju in sprejemu gostov s posebnimi potrebami so praktične izkušnje nenadomestljive. Izkušnje lahko pridobimo le z interakcijo in stikom z ljudmi s posebnimi potrebami. Predavanja in teorija ne morejo zagotoviti takšnih veščin.
- Večina ponudnikov izpopolnjevanja, ki podaja znanje na klasičen način vključuje osebe s posebnimi potrebami kot inštruktorje in pomočnike, zaradi neposrednega stika z udeleženci izpopolnjevanja. Ta način naj bi zagotovil, da bi se udeleženci resnično približali in razumeli osebe s posebnimi potrebami, hkrati pa stik z osebami s posebnimi potrebami udeležencem izpopolnjevanja pomaga, da se počutijo bolj sproščeno v njihovi družbi. Druge pomembne prednosti so povečana senzibiliteta za potrebe invalidnih oseb, premoščanje ovir v sporazumevanju in razvijanje spretnosti in veščin sporazumevanja.
- Pri številnih pobudah za izpopolnjevanje imajo simulacije in igranje vlog vse večji pomen, saj so učinkovite pri podajanju znanja. Opozoriti je treba, da nekatere pobude zavračajo simulacije kot neučinkovite ali zavajajoče, morda celo nevarne in pokroviteljske do oseb s posebnimi potrebami.
- Medtem ko nekateri vidijo vključevanje oseb s posebnimi potrebami v izpopolnjevanje kot pomemben dejavnik uspeha, je po drugi strani lahko tudi ovira, da bi se podjetja sploh odločila za izpopolnjevanje. Sodelovanje predavateljev in inštruktorjev, ki so sami osebe s posebnimi potrebami, pomeni tudi posebne pripomočke in podporno tehnologijo, kar povzroči visoke stroške in podraži proces izobraževanja. Naslednja ovira je časovne narave, podajanje znanja v predavalnici zahteva vsaj polovico delovnega dne udeležencev.
- Spletno učenje je bilo pogosto predstavljeno kot primerna alternativa poučevanju v učilnici. Največja prednost spletnega učenja je v večjem številu udeležencev, ki jih doseže. To pomeni zmanjšanje stroškov za predavatelje in inštruktorje, pristojbine in potrebne pripomočke.
- Poleg tega spletno izpopolnjevanje omogoča večjo prožnost glede urnikov in možno ga je izvajati s hitrostjo, ki jo izberejo udeleženci sami.
- Študije primerov iz prakse in interaktivni kvizi vplivajo na razvoj orodij za spletno učenje, predvsem pa umestijo novo pridobljeno znanje in izkušnje uporabnika v širši okvir.
- Samoiniciativno učenje na delovnem mestu je v splošnem učinkovit način za osvajanje veščin, ki povečajo sposobnosti interakcije in razumevanje potreb oseb s posebnimi potrebami, kar pa je redko predmet poučevanja. So temeljne in v samem jedru turistične industrije, potrebne na vsakem koraku v turističnem sektorju – gre za gostoljubje. To vključuje skrb za stranke, ozaveščenost, samozavest, empatijo, predvidevanje, kakšno storitev gost potrebuje in učinkovito komunikacijo. Ob tem se pojavi vprašanje, ali je

možno takšne večšine učinkovito poučevati preko spletnih strani. Nekateri anketirani ponudniki izpopolnjevanja temu trdno nasprotujejo, saj preko spletnih metod ni možno doseči resnične interakcije med trenerjem in udeleženci ter med samimi udeleženci. Zaradi tega ne pride do poglobljenega in reflektivnega sprejemanja snovi, kar je možno ustvariti pri klasičnem učenju.

- Nekateri ponudniki so razvili program izpopolnjevanja in ga poimenovali »mešano učenje« ali »b-učenje«. Ta program združuje spletno in klasično obliko učenja. Takšno kombinirano učenje je nujno za pravilno razumevanje celote in premostitev interakcijskih ovir. Zaradi časovnih omejitev, pa so po drugi strani oblikovali spletno orodje, ki omogoča udeležencem prilagajanje urnikov svojim potrebam, da bi pravočasno dokončali module. Uravnoveženost med spletnim in klasičnim izpopolnjevanjem je pomembna za razvoj dostopnega turizma.

3.5 Financiranje in trajnostni razvoj

Ena večjih ovir za izpopolnjevanje v malih in srednje velikih podjetjih je pomanjkanje sredstev, saj imajo omejene finančne vire. Izpopolnjevanje traja določen čas, kar za podjetja pomeni stroške in velikokrat je to ovira, da bi se mala in srednje velika podjetja podala na pot izpopolnjevanja.

Obstajajo primeri brezplačnih spletnih tečajev, toda večina je na voljo ob plačilu določene pristojbine, ki se giblje med 80 in 800 evri. Spletni tečaji so ugodnejši od klasičnega izpopolnjevanja, kjer je neposreden stik med predavateljem in udeleženci zagotovljen. Tečaji, kjer so predavatelji in inštruktorji osebe s posebnimi potrebami in kjer je vključeno tudi spoznavanje tehničnih pripomočkov (invalidski vozički, pribor za simulacije, podpora oprema) so veliko dražji.

Iz vidika povpraševanja je pomembno, da se za izpopolnjevanje plača, s čimer se strinjajo tudi ENAT-ovi strokovnjaki. Tako kot ostali proizvodi in storitve morajo tudi tečaji imeti primerno ceno. V nasprotnem primeru jih podjetja ali zasebniki preprosto ne bi cenili. Udeležba bi bila nizka, število udeležencev, ki programa ne bi dokončala bi bilo relativno visoko.

Kljub temu ostaja prepričanje, da so stroški povezani z izpopolnjevanjem relativno visoki. Očitno je tudi, da je ta trg nerazumljen in neraziskan ter ni zadostne motivacije, da bi ga sploh proučili in primerno ovrednotili. Finančna kriza je podjetja prisilila v omejevanje vsakršnega izpopolnjevanja, ne samo tistega, ki je povezan z dostopnim turizmom.

Nekateri tečaji, ki jih zagotavljajo nacionalne turistične organizacije kot na primer Visit Flanders, se financirajo iz javnih sredstev, ki so na voljo podjetjem za razvoj dostopnih turističnih produktov in storitev. Podobno velja za nekatere invalidske organizacije, ki pomagajo financirati tečaje. Financiranje s strani javnega sektorja je dobrodošlo in deluje kot protiutež v razmerah, ko podjetja sprejemajo varčevalne ukrepe in zmanjšujejo financiranje. Nujno je, da tečaji izpopolnjevanja postanejo finančno in trajnostno samozadostni.

Izpopolnjevanje na delovnem mestu, ki ga organizirajo podjetja sama oziroma službe za upravljanje s človeškimi viri, je redko in ga najdemo le v večjih poslovnih verigah

kot na primer **Scandic**, ki ima več kot 300 hotelov v Skandinaviji in Srednji Evropi. Scandic je eno velikih turističnih podjetij, ki je uspešno uvedlo dostopnost in moto »pozdravljamo vse goste« in se s tem ponaša v svoji zaščitni blagovni znamki. Edinstven je tudi v tem, da ima ambasadorja za osebe s posebnimi potrebami (Disability Ambassador), ki neposredno poroča generalnemu direktorju in imajo lasten standard dostopnosti s 110 točkami, v skladu s katerim, vodje hotelov zagotavljajo dostopnost vsem gostom. Podjetje sistematično izobražuje vse svoje zaposlene o dostopnosti in jih ozavešča o osebah s posebnimi potrebami. Decembra 2013 je omogočilo brezplačno interaktivno spletno izpopolnjevanje kot gesto odprtosti in želje po širjenju dobre prakse glede dostopnosti v turističnem sektorju.³

3.6 Trženje in tržni kanali

Da bi razumeli in preverili, ali so izpopolnjevalni tečaji trajnostno naravnani, je nujno, da si ogledamo tudi tržne poti, uveljavljanje in spodbujanje izpopolnjevanja. Trajnostni razvoj se nanaša na sposobnost ponudnika določene storitve, da to storitev spodbuja in širi, še posebej v primerih, ko je od tega odvisna pridobitev finančne koristi za ponudnika storitve, ki jo želi še naprej zagotavljati; v našem primeru gre za izpopolnjevanje.

Najpogostejši tržni kanali, ki jih uporablja večina ponudnikov izpopolnjevanj, so elektronsko trženje, promocija preko turističnih šol in oglaševanje v socialnih medijih. Zdi se, da so kanali socialnih medijev posebej zanimivi v primerih, ko so tržni proračuni omejeni.

Temeljita raziskava študij primerov kaže, da imajo številne pobude za izpopolnjevanje težave pri doseganju pravega občinstva. Podobno, 50% odgovorov na spletno anketo kaže, da imajo ponudniki izpopolnjevanja težave pri doseganju ciljnih skupin oziroma potencialnih uporabnikov. Omejeni proračun in ozki mrežni kanali so dejavniki, ki ovirajo tržna prizadevanja.

Najučinkovitejši način za doseganje pravega ciljnega občinstva je **partnerstvo ali iskanje podpore industrije in drugih zainteresiranih akterjev**. Te organizacije, institucije ali podjetja običajno že imajo ustrezna komunikacijska orodja in kanale za doseganje podjetij, za katera se izpopolnjevanje razvija. Na primer, spletni tečaj, namenjen organizatorjem potovanj v Združenem kraljestvu, je bil razvit v partnerstvu s Komisijo za enakost in človekove pravice Združenega kraljestva in ABTA, Britanskim združenjem za organizatorje potovanj in potovalnimi agenti.

3.7 Ukrepi za spodbujanje in širjenje izpopolnjevanja

V primerih, ko je ciljno občinstvo mogoče doseči, je še vedno težko prepričati podjetja o potrebi po izpopolnjevanju. Na primer, spletni tečaj obiska Anglija je bil leta 2013 brezplačen za prvih 1.000 podjetij, ki se prijavijo. Toda le približno 50% razpoložljivih mest je bilo napolnjenih do konca leta. To znova kaže, da podjetnikov v splošnem ne zanima izpopolnjevanje.

³Vir: 'Scandic hoteli – spletno izpopolnjevanje o dostopnem turizmu
<http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.news.1497>

»Omogočamo jim, vendar vsi ne prepoznajo in ne izkoristijo priložnosti.«
- Ross Calladine, vodja podpore, VisitEngland

To je posledica mešanice dejavnikov, vendar se najpogosteje nanaša na težavo pri opisovanju koristi za podjetja in omejenih sredstev v smislu časa in denarja za razvoj širših komunikacijskih strategij. Nezadovoljstvo in pomanjkanje ozaveščenosti sta glavni oviri, zaradi katerih je težko prepričati vodstvene zaposlene, naj se vključijo v izpopolnjevanje. Nujno je prepričati vodstvo o potrebi po izpopolnjevanju, saj je vodstvo odgovorno za sprejemanje strateških razvojnih odločitev podjetja. V primerih, ko je izpopolnjevanje ukinjeno, je to pogosto povezano z nezanimanjem podjetij. Tako se zdi, da je izpopolnjevanje na voljo, vendar podjetja ne izkoristijo te možnosti.

Omeniti velja, da se projekti za izpopolnjevanje soočajo z izzivom, kako pridobiti zanimanje podjetij za začetek izpopolnjevanja. Kot je poudaril projekt ATHENA:

»Zaposleni iz majhnih in srednje velikih podjetij **niso stali v čakalni vrsti**, da bi se udeležili tečajev, najprej jih je bilo potrebno postaviti pred skušnjava in jih spodbuditi, naj se udeležijo številnih delavnic in predstavitev.«

Določeni načini spodbujanja izpopolnjevanja so povezani z izpopolnjevanjem za standarde, kot so sheme označevanja. Eden od primerov je nemški turizem, ki se trudi zagotoviti trajnostni razvoj dostopnega turizma pod okriljem nemškega nacionalnega turističnega združenja in kot del nacionalne sheme označevanja organizira izpopolnjevanja, ki se ga morajo udeležiti tako revizorji kot tudi revidirana podjetja. (Revizorji ugotavljajo, ali se podjetja, ustanove in drugo lahko klasificirajo kot dostopna.) Certifikat je veljaven samo tri leta, podjetja pa delujejo naprej, zato se morajo še naprej izobraževati. Vsaj en član osebja ocenjevanega turističnega ponudnika se mora udeležiti izpopolnjevanja. Če zapusti podjetje, je treba novega člana osebja takoj ustrezno izpopolniti. Vsaj en zaposleni v podjetju, ki je označeno kot dostopno, mora temeljito poznati potrebe gostov s posebnimi potrebami. Primera turističnih programov VisitFlanders in VisitEngland, ki uporabljata standarde za dostopnost, lahko služita kot primera za spodbujanje podjetij, da bi dostopnost vpeljala v strateški razvojni načrt podjetja. Vendar je uspešnost takega ukrepa odvisna od že obstoječega zanimanja za vključitev v sistem dostopnosti.

3.8 Ciljne poklicne skupine izpopolnjevanj

Menedžerji, lastniki in zaposleni v neposrednem stiku z osebami s posebnimi potrebami so skupine, ki imajo največ koristi od razpoložljivosti izpopolnjevanja. Poleg teh treh glavnih skupin, je bilo za druge strokovnjake, kot so arhitekti in spletni oblikovalci ugotovljeno, da zadostuje manj izpopolnjevanja. Ti drugi poklici so tudi izven področja, ki je primerno za turistično izpopolnjevanje, zato so izključeni iz analize izpopolnjevanja.

Menedžerji in osebje z neposrednim stikom z gosti s posebnimi potrebami

Od anketiranih pobud za formalno izpopolnjevanje je večina tečajev usmerjena na osebje, ki ima neposreden stik z gosti s posebnimi potrebami. Izpopolnjevanje je usmerjeno na določene ciljne poklice kot so receptorji, zlasti v hotelih, kjer morajo ustrezno sprejeti gosta s posebnimi potrebami.

Poleg recepcijskih delavcev je tudi za osebje letališč in letalskih prevoznikov zelo verjetno, da imajo znanje, dostop do izpopolnjevanja in ozaveščenost o osebah s

posebnimi potrebami in dostopnosti. Nekateri ponudniki izpopolnjevanja so navedli direktivo Evropske unije o pravicah oseb z omejeno mobilnostjo v zračnem prometu (1107/2006), kar je spodbudilo razvoj izpopolnjevanj. Tudi vozniki avtobusov in vlakov, odvisno od nacionalne zakonodaje, lahko ali morajo skozi izpopolnjevanje v ozaveščanju in dostopnosti, če to spodbuja ali nalaga zakonodaja ali politika. Na primer v Luksemburgu ima nacionalna prevozna družba (CFL - Chemin de Fer Luxembourg) in mesto Luksemburg enodnevno izpopolnjevanje voznikov, kar je postalo pravna obveznost.

Poleg tega je izpopolnjevanje na voljo tudi za strokovnjake, kot so turistični vodniki in strokovni delavci v kulturnih središčih in muzejih.

Poklicne linije z nizko stopnjo usposobljenosti zajemajo nekatere natakarje, animatorje in tiste, ki so zaposleni v gospodinjstvu. To so poklici, ki so ponavadi nizko kvalificirani in se najverjetneje ukvarjajo z izpopolnjevanjem na delovnem mestu, ne pa tudi formalnim izpopolnjevanjem.

Opazno je, da raziskave niso odkrile nobene možnosti za izpopolnjevanje kuharjev ali kuhinjskih pomočnikov. To se lahko nanaša na dejstvo, da alergije na hrano ali celiakija niso tradicionalne vrste posebnih potreb. Pojem dostopnega turizma je še vedno v veliki meri povezan s fizično dostopnostjo, kar je razvidno tudi iz zahtev glede dostopnosti, ki jih pokriva izpopolnjevanje.

Formalno izpopolnjevanje je najpogosteje usmerjeno v dve upravljalni funkciji. To so vodje hotelskega in gostinskega sektorja. Na splošno je v vseh državah članicah Evropske unije pomanjkanje izpopolnjevanja in ozaveščenosti v zvezi s posebnimi potrebami gostov, predvsem za menedžerje in lastnike v prevoznem sektorju. Enako velja za zakonodajalce in javne uslužbenke. Dostopni turizem v nekaterih panogah pridobiva na pomenu, zato upravljavci, ki delajo s turistično politiko in načrtovanjem lahko in morajo pohiteti z izpopolnjevanjem na tem področju.

Čeprav je izpopolnjevanje na voljo za večino poklicnih skupin, je število udeležencev, ki so se izpopolnjevali precej nizko. Raziskava projektov, ki jih financira Evropska unija, je razkrila, da je za nekatere tečaje številka najmanj 10-30 oseb, medtem ko za druge znaša več kot sto. Pomembno je dodati, da so te številke zelo nizke glede na veliko število oseb, ki so zaposleni v turističnem sektorju.

3.9 Vsebina učnega načrta in izpopolnjevanja

Splošne teme in module lahko najdemo na trenutnih tečajih izpopolnjevanja po vsej Evropski uniji. Čeprav se gradiva in nekateri deli vsebine lahko prilagajajo lokalnim pogojem, obstaja vrsta splošnih učnih tem, ki so prisotne v večini anketiranih izpopolnjevanj.

3.10 Oblikovanje tečaja

Večina učnih gradiv in učnih načrtov ni javno dostopnih. Ker veliko organizacij zaračuna vpisnino za izpopolnjevanje, njihov učni načrt ni objavljen. Zato so osnova za analizo obstoječega učnega načrta raziskave partnerjev ELEVATOR in študije primerov ENAT leta 2014.

Na splošno se izpopolnjevanje na daljavo in izpopolnjevanje na oddelkih razvijejo v niz modulov ali tem, ki obravnavajo različne vidike dostopnosti. Nekateri tečaji izpopolnjevanja so razvili tudi generične module, ki jih je mogoče prilagoditi sektorskim specifičnim pogojem. Na primer, portugalski ponudnik izpopolnjevanja Perfil je razvil tečaj, ki vključuje univerzalni modul, ki obravnava splošno zavedanje o dostopnosti. Dopolnjevanje osnovnega tečaja so trije specializirani tečaji, ki jih lahko udeleženci pridobijo s posebnim sektorskim znanjem, zaradi česar je izpopolnjevanje vse bolj pomembno za ciljne poklice.

Na podlagi trajanja predvidenih tečajev ugotavljamo, da večina zajema le uvodno znanje. Pri vrednotenju projekta skladno s projektom TACTALL (The Accessible City for All), ki ga je financirala Evropska unija, so sodelujoča podjetja ugotovila, da je 40-urni tečaj preprosto predolg za majhna turistična podjetja. Oblikovalci tečaja pa so trdili, da je v teoriji to čas, potreben za popolno razumevanje vsebine tečaja. V tem pogledu je veliko tečajev sorazmerno kratkih in zagotavljajo zgolj osnovno znanje.

3.11 Vsebina predmeta in učni rezultati po poklicnih kategorijah

Zavedanje o posebnih potrebah gostov je temelj večine izpopolnjevanj. V zvezi s široko razpoložljivostjo pobud za izpopolnjevanje osebja, ki je najbolj na udaru, je raziskava pokazala, da je najpogostejša vsebina izpopolnjevanj, kako postreči in ravnati z gosti s posebnimi potrebami in kakšna je učinkovita podpora služba.

Najmanj obravnavani predmet izpopolnjevanja je razumevanje pravnih zahtev. Raziskave primerov kažejo, da se ponudniki izpopolnjevanja zavestno odmikajo od premajhnega osredotočanja na pravne obveznosti podjetij.

Namesto tega se domneva, da je bolj spodbudno predstaviti potencial trga dostopnosti za podjetja, da se vključijo v izpopolnjevanje.

Slika: Prikaz formalnega izpopolnjevanja po vsebinskih sklopih (študija ENAT, Evropska komisija, 2014)



Raziskave projekta ELEVATOR na Češkem, Grčiji, Italiji in Sloveniji so pokazale podobnost izpopolnjevalnih programov v Evropski uniji glede ciljno orientiranih rezultatov znanja.

Seznam je prikazan spodaj po poklicnih skupinah.

Osebe, ki je v stalnem stiku z osebami s posebnimi potrebami mora:

- poznati osnovne pojme dostopnega turizma / "Turizem za vse",
- razumeti dostopnost kot znamko kakovosti in konkurenčnosti,
- poznati udeležence dostopnega turizma in njihove potrebe,
- poznati različne vrste omejitev gostov,
- poznati ovire, ki jih morajo osebe s posebnimi potrebami premagati na potovanju glede na njihove različne posebne potrebe,
- poznati prednosti dostopnosti za širšo populacijo, ki temelji na načelih gradnje in oblikovanja, ki zagotavlja dostopnost,
- biti sposobeno se povezati, sporazumevati se z gostom s posebnimi potrebami po dostopnosti,
- vedeti, kako ravnati in zadovoljiti kupce s posebnimi potrebami po dostopnosti.

Turistični organizator / vodja prireditve mora:

- poznati glavne dejavnosti, ki se izvajajo na tem področju, in glavne sektorske trende,
- razumeti tržni potencial dostopnega turizma,
- prepoznati primere odličnosti,
- pripraviti program, kako narediti turistično doživetje "dostopno za vse",
- predlagati posebne ukrepe, potrebne za razvoj dostopnega turizma v določeni destinaciji,
- poznati osnovne značilnosti dostopnih informacij in informacij o dostopnosti,
- razlikovati slabe od kakovostnih informacij o dostopnosti turističnih objektov ali destinacij,
- poznati osnovne parametre fizično dostopnega okolja/objekta,
- razumeti ideje za preproste rešitve, ki povečujejo dostopnost objekta,
- izboljšati komunikacijske spretnosti z osebami s posebnimi potrebami,
- prepoznati dobre primere dostopnih produktov in storitev.

Turistični vodnik mora:⁴

- vedeti, kaj sodi v dejavnost in delovne naloge turističnih vodnikov,
- poznati zakonski in pravni okvir, ki se nanaša na delo turističnih vodnikov,
- poznati vsa specifična področja in posebnosti pri delu turističnega vodnika,
- biti natančno obveščen o tipologiji udeležencev,
- poznati posebnosti vodenja starejših, otrok ni drugih skupin oseb s posebnimi potrebami,
- uvesti turistične vodnike za ravnanje z ljudmi z motnjami v duševnem razvoju oziroma osebami z učnimi težavami.

⁴ Priporočljivo je, da se poklicni turistični vodniki v Evropi izobražujejo v skladu s standardom EN 155565:2008. Zaželeno je, da se dodatno izpolnjevanje nanaša na posebne potrebe po dostopnosti objektov in povezav med njimi v širšem prostoru za osebe s posebnimi potrebami.

Vodja tehnične službe/upravitelj objekta mora:

- obvladati osnovne pojme v zvezi z dostopnostjo struktur in objektov,
- natančno poznati zakonodajne predpise in standarde o dostopnih strukturah in objektih,
- poznati specifične tehnične rešitve, ki se nanašajo na posamezne objekte in prostore.

Magistrski študentje

Identificiran je bil en univerzitetni magistrski program z naslednjimi rezultati:

- Ob zaključku magistrskega študija bodo študentje oblikovali in razvili lasten projekt, delo s celovitim in natančno izdelanim načrtom za oblikovanje dostopne turistične strukture ali objekta.
- O svojem projektne delu bodo razpravljali s profesorji in predstavniki pristojnih institucij.

Osebe v muzeju

V projektu, preko katerega je bilo muzejsko osebje pripravljeno in usposobljeno, je vsak muzej dobil sedem video posnetkov. Ti so obsegali predstavitev muzeja v mednarodnem znakovnem jeziku, videoposnetek s predstavitev muzeja v angleškem jeziku ob glasbi, predstavitev muzeja v italijanskem jeziku in v pripovednem slogu ob glasbi, videoposnetek o muzejski zbirki v italijanščini ob glasbi in videoposnetek o muzejski zbirki v angleščini ob glasbi.

Nedavni in tekoči projekti, ki jih financira Evropska unija, ki razvijajo tečaje izpopolnjevanja za muzejsko osebje⁵, vključuje teme kot so:

- ozaveščenost o dostopnosti,
- veriga dostopnih storitev,
- identificiranje dostopnosti,
- podpora za uporabnike,
- prevajanje in tolmačenje,
- scenska umetnost, razstavna zasnova, večsenzorne predstavitve,
- turistično vodenje,
- delavnice in interaktivne dejavnosti.

Organizatorji potovanj potrebujejo znanja kot so:

- Izvor in razvoj dostopnega turizma, trga in različnih potrošniških slogov.
- Najpomembnejši projekti v Italiji in dogajanja v drugih državah ter dostopni turizem v Evropi; tržne raziskave.
- Kako se odzivati na potrebe tega trga, katera orodja in informacijske vire izbrati in uporabiti za organizacijo potovanja, primerne za vse uporabnike "Journey for All".
- Od nezmožnosti do potreb; analiza potreb gibalno oviranih oseb in oseb s senzornimi motnjami (omejitve sluha in vida).

⁵ Na primer, COME-IN! Projekt: <http://www.interreg-central.eu/Content.Node/COME-IN.html> in Kultura dostopnosti in projekt izpopolnjevanja: <http://pagines.uab.cat/act/>

- Oblikovanje turističnih paketov za uporabnike s posebnimi potrebami. Gostoljubje in zadovoljitev potreb teh uporabnikov.
- Sposobnost sporazumevanja: pozitivno sporočanje - v tem primeru zaščitena blagovna znamka, Village for All - V4A®.

Arhitekti, načrtovalci in oblikovalci potrebujejo znanja kot so:

- osnovna znanja o dostopnosti,
- dostopnost in multisenzorno načrtovanje in oblikovanje,
- univerzalno oblikovanje,
- koncept vključenosti,
- nacionalna in evropska zakonodaja o dostopnosti in odpravi arhitekturnih ovir,
- analiza potreb, povezanih z različnimi skupinami oseb s posebnimi potrebami, praks, dejavnosti in vedenja,
- razvojni trendi dostopnosti in ustreznih trgov - dostopne turistične in komercialne dejavnosti,
- gostoljubje, dostopnost in analiza potreb,
- analiza infrastrukture in metode analize,
- uporaba akustične opreme in dostopnost,
- nadzor hrupa in ublažitev le-tega,
- oblikovanje javnih površin in prostorov, pločnikov, uličnih elementov, sanitarij,
- pohištvo in oprema v poslovnih in komercialnih prostorih,
- študije primerov in rešitve za odpravo arhitekturnih ovir,
- skrb za dostopnost stavb, prostorov in preverjanje skladnosti s predpisi.

Menedžerji s posebnim strokovnim znanjem (podporna tehnologija)

Znanje z naslednjih področij:

- Ustvariti enako izkušnjo za vse - izkušnja, ki je enako dostopna vsem gostom – od načrtovanja do dejanske izvedbe in za celotno trajanje bivanja na destinaciji.
- Pomoč pri uporabi različnih vrst tehničnih pripomočkov in druge podpore tehnologije.
- Obvladovanje nepredvidenih situacij in izrednih razmer v zvezi z različnimi vrstami potreb.
- Truditi se za kakovost storitev pri oskrbovanju glavnih skupin oseb s posebnimi potrebami.

Osebjem na recepciji, ob sprejemu gosta mora znati:

- Ustvariti enako izkušnjo za vse - je izkušnja, ki je enako dostopna vsem gostom – od načrtovanja do dejanske izvedbe in za celotno trajanje bivanja na destinaciji.
- Ponudite preproste informacije o dostopnosti hotela za vse skupine oseb s posebnimi potrebami.
- Pomagati pri postopku prijave in odjave gostom s posebnimi potrebami.
- Zagotovite ustrezne gostinske storitve.

- Oceniti stopnjo dostopnosti storitev, ki jih ponuja hotel.
- Truditi se za kakovost gostinskih storitev za skupine oseb s posebnimi potrebami.

Osebjem v prevoznih storitvah mora znati:

- Ustvariti izkušnjo za vse - je izkušnja, ki je enako dostopna vsem – od načrtovanja do dejanske izvedbe in za celotno trajanje bivanja na destinaciji.
- Nuditi pomoč gostom s posebnimi potrebami pri prevozu do hotela in iz hotela.
- Pravilno uporabljati tehnične pripomočke in druge podporne tehnologije.
- Oceniti raven dostopnosti objekta / prostorov in ustreznost ponujenih storitev ter predlagati izboljšave, če so potrebne.
- Predvideti možne zaplete in tako ublažiti nevšečnosti nepričakovanih dogodkov ter zagotoviti rešitve vsem gostom, vključno z gosti s posebnimi potrebami.

4. SWOT ANALIZA: IZVAJANJE IZPOPOLNJEVANJA V DOSTOPNEM TURIZMU

V tem delu smo predstavili elemente SWOT analize (prednosti, pomankljivosti, priložnosti in nevarnosti), ki opisujejo pogoje za izvedbo izpopolnjevanja (formalno in neformalno) v dostopnem turizmu v državah partnerjev projekta.

Vsebino za izdelavo SWOT analize so zbrali projektni partnerji in strokovnjaki na področju dostopnega turizma iz držav Češke, Grčije, Slovenije in Italije.

Rezultati SWOT analize so opisani v delu povzetek študije.

Vsebina je opisana v obliki tabele na straneh, ki sledijo.

Tabela SWOT: Dostopni turizem po državah partnericah projekta ELEVATOR, Češka, Grčija, Slovenija in Italija

Prednosti , ki prispevajo k uspešnosti izpopolnjevanja v dostopnem turizmu za mala in srednje velika podjetja v posameznih državah	Pomanjkljivosti , ki vplivajo na izpopolnjevanje v dostopnem turizmu za mala in srednje velika podjetja v posameznih državah
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dobri primeri projektov in produktov v dostopnem turizmu, vključno s programi izpopolnjevanja in gradivi za nadaljnje izobraževanje, v številni poklicno izobraževanje in izpopolnjevanje, čeprav primerov ni veliko. (Češka) 2. Dovolj razvejana mreža izobraževalnih ustanov, specializiranih v turizmu (več deset univerz, višjih in srednjih šol, ki se ukvarjajo z začetnim turističnim izobraževanjem. (Češka) 3. Izboljšanje kakovosti storitev in tematsko bogata turistična ponudba, visok kulturno-zgodovinski in naravni potencial, številne in dobro označene pohodniške poti in steze. (Češka) 4. Izboljšanje statusa oseb s posebnimi potrebami zaradi boljše ozaveščenosti javnosti. (Češka) 5. Brezplačno poklicno izobraževanje v javnem šolstvu in veliko izobraževalnih programov za odrasle, ki se izvajajo in financirajo v okviru projektov. (Češka) 6. Dostop do sredstev Evropske unije v okviru programov, kot je ERASMUS+. (Grčija) 7. Dobre priložnosti za razvoj storitev. (Slovenija) 8. Močna združenja za osebe s posebnimi potrebami. (Slovenija) 9. V turističnem sektorju je ogromno malih in srednje velikih podjetij 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Programi izpopolnjevanja v dostopnem turizmu se izvajajo v okviru financiranih projektov in samo v tem obdobju; po koncu projekta teh programov in tečajev ne ponudijo na komercialnem trgu zaradi pomanjkanja povpraševanja, nezanesljivega financiranja in izvajanja. (Češka) 2. Pomanjkanje strokovnega kadra za poučevanje in izpopolnjevanje; pomanjkanje programov za generiranje tovrstnega kadra, mentorjev in učiteljev (nepripravljene izobraževalne ustanove). (Češka) 3. Pomanjkanje raziskav in posledično nepoznavanje izobraževalnih potreb v zvezi z dostopnim turizmom. (Češka) 4. Nizka ozaveščenost politike oziroma strategov, ponudnikov turističnih storitev in strokovne javnosti o dostopnem turizmu ter pomanjkanje navdiha vodijo v precej lenoben odnos do dostopnega turizma in njegovega razvoja (izobraževanja ali naložb na tem področju). (Češka) 5. Na voljo ni nobenega programa poklicnega izobraževanja in izpopolnjevanja za odrasle, da bi lahko osvojili potrebna znanja in kompetence na področju dostopnega turizma. Ob tem primanjkuje tudi ustrezno izobraževalno gradivo v češkem jeziku. (Češka) 6. Različne ravni kakovosti učiteljev in učnih programov poklicnega

<p>(več kot 90 %), ki potrebujejo izpopolnjevanje. (Italija)</p> <p>10. Na tem področju delajo v povprečju mladi ljudje in ti so bolj odprti za nove ideje kot je dostopni turizem. (Italija)</p> <p>11. Na voljo je dokumentirano gradivo o izpopolnjevanju, oziroma, kako se je le-to razvijalo v preteklih 15 letih. Gre za projekte, ki jih je financirala Evropska komisija. (Italija)</p>	<p>izobraževanja in izpopolnjevanja v turizmu nasploh. (Češka)</p> <p>7. Nizka udeležba odraslih v vseh oblikah nadaljevalnega izobraževanja. (Češka)</p> <p>8. Na področju turizma ni kakovostnega nadaljevalnega izobraževanja. Pri projektih, ki jih financira EU in so usmerjeni v dodatno, brezplačno izobraževanje je težav več: količina prevlada nad kakovostjo, neučinkovitost, pomanjkanje motivacije, neprimeren odnos ciljnih skupin do takšnega izobraževanja, nizka disciplina slušateljev in neupravičena odsotnost. (Češka)</p> <p>9. Prepočasna odzivnost izobraževalnih ustanov in učiteljev na trenutne potrebe delodajalcev, stanje na trgu delovne sile in potrebe v turizmu. (Češka)</p> <p>10. Kljub novim potrebam in trendom v turističnem sektorju ostaja raven inovativnosti v turistični ponudbi nizka. (Češka)</p> <p>11. Predsodki do oseb s posebnimi potrebami so še vedno prisotni. (Češka)</p> <p>12. Ekonomski dejavniki - kriza omejuje vse dejavnosti. (Grčija)</p> <p>13. Pomanjkanje politične volje za spodbujanje in organiziranje dostopnega turizma. (Grčija)</p> <p>14. Pobud je malo - nekaj lokalnih pobud, vendar se jih oglašuje premalo in na premajhnem prostoru; nezadostna promocija in razširjenost ne pripomoreta k trajnemu izboljšanju. Na primer, raziskave držav članic ENATA (Patras - po dostopnih poteh kulturne dediščine), Komitini - grško-nemška konferenca leta 2015; Aristotelova Univerza v Solunu (muzejske študije), Kos</p>
---	--

	<p>turistična konferenca leta 2015 in Rethymno, obnova infrastrukture – so primeri, ki niso znani zaradi pomanjkanja promocije in aktivne podpore. (Grčija)</p> <ol style="list-style-type: none">15. Finančni pogoji (Slovenija)16. Stopnja izobraževanja oziroma izobrazbe (Slovenija)17. Formalnega izpopolnjevanja ni. (Slovenija)18. Šibka ali nikakršna ekonomska in organizacijska podpora nacionalnih in lokalnih institucij, razen za naključne dogodke in kampanije. (Italija)19. Ponudba izpopolnjevanja ne predvidi vseh potrebnih aktivnosti, ki jih bodo slušatelji potrebovali za razumevanje turistov s posebnimi potrebami ali za oceno tehničnih ali drugih zahtev, ki jih bodo morda imeli turisti s posebnimi potrebami. (Italija)20. Povezava med univerzami in organizacijami ali podjetji, ki nudijo poklicno izpopolnjevanje je zelo slaba. Na akademski ravni nimajo veliko posluha za potrebe po poklicnem in drugem izpopolnjevanju, tudi v primerih, ko se to izvaja na nivoju evropskih projektov. (Italija)21. Večina programov izpopolnjevanja o dostopnem turizmu se izvaja v okviru financiranih evropskih projektov. Ko se projekti končajo in s tem tudi financiranje, temu običajno sledijo tudi programi izpopolnjevanja. (Italija)22. Večinoma se tečaji izpopolnjevanja ne končajo tako, da bi slušateljem podelili mednarodne in kredibilne certifikate. (Italija)23. Univerzitetni turistični programi namenjajo malo ali nič prostora
--	---

	<p>dostopnemu turizmu. (Italija)</p> <p>24. Kakovost novih tečajev v dostopnem turizmu ki jih organizirajo novoustanovljena podjetja ali zasebniki, je težko oceniti, še posebej, ker jih ni možno z ničemer primerjati. (Italija)</p>
<p>Priložnosti, ki izboljšajo izpopolnjevanje v dostopnem turizmu za mala in srednje velika podjetja v posameznih državah</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vsaka šola se lahko svobodno odloča pri oblikovanju okvirnega šolskega programa in predmetnika učnega načrta. Enako velja za kompetence – katere in kako jih bo vključila v program, da bo spodbudila njihov razvoj je stvar odločitve posamezne šole in sem sodi tudi dostopni turizem. (Češka) 2. Ministrstvo za regionalni razvoj podpira dostopni turizem preko financiranega programa Dostopna potovanja za vse. (Češka) 3. Z Zakonom št. 179/2006 o priznavanju izvenšolskega in neformalnega izobraževanja se je pojavila potreba po povezovanju med nacionalno poklicno kvalifikacijo v turizmu in šolami ter njihovimi učnimi programi in učnimi načrti, kar pozitivno vpliva na formalni izobraževalni program na področju turizma. (Češka) 4. Turistična politika in subjekti odločanja na nacionalni in regionalni ravni menijo, da je turizem eno od prednostnih področij za nadaljnji gospodarski razvoj. (Češka) 5. Sodelovanje organov lokalne uprave in občinskih združenj pri oblikovanju lokalne turistične ponudbe se povečuje. (Češka) 6. Vse večje zahteve povpraševanja od ponudnikov turističnih 	<p>Nevarnosti, ki lahko poslabšajo izpopolnjevanje v dostopnem turizmu za mala in srednje velika podjetja v posameznih državah</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Delodajalci, večinoma mala in srednje velika podjetja – imajo manjše finančne zmožnosti za naložbe v izpopolnjevanje svojih zaposlenih, pogosta težava je tudi pomanjkanje časa za izobraževanje. (Češka) 2. Podpovprečne plače in slabši delovni pogoji v turizmu, pomanjkanje motivacije diplomantov turističnih šol, visoka pretočnost zaposlenih v gospodarstvu in turističnem sektorju vodijo v nestabilne delovne skupine - delodajalci niso motivirani za izpopolnjevanje in pridobitev kvalifikacij za svoje zaposlene. (Češka) 3. Sistem začetnega poklicnega izobraževanja ni v celoti usklajen s potrebami turističnega sektorja; pomanjkanje sodelovanja srednjih šol in univerz z delodajalci glede vsebine učnega programa. (Češka) 4. Na nobeni stopnji izobraževalnega procesa kompetence pri ravnanju z osebami s posebnimi potrebami in dostopnim turizmom ne štejejo med ključna znanja. (Češka) 5. Pomanjkanje finančnega kapitala za nadaljnji razvoj turizma. (Češka)

<p>storitev in naraščajoča konkurenca – vodita v rastočo zavest o pomenu celovite storitve. Potreba po sodelovanju, razvoj promocije, trženje destinacije in uvajanje dostopnega turizma je nujno. (Češka)</p> <p>7. Izpopolnjevanje bi se lahko izvajalo v okviru evropskih projektov - vendar bi to zahtevalo najprej "izpopolnjevanje mentorjev". (Grčija)</p> <p>8. Sodelovanje s šolskim sistemom. (Slovenija)</p> <p>9. Zakonodaja. (Slovenija)</p> <p>10. Slovensko turistično združenje. (Slovenija)</p> <p>11. Multimedijske inovacije prispevajo k dostopu do različnih možnosti izpopolnjevanja in izbiri tiste, ki najbolj ustreza potrebam malih in srednje velikih podjetij ali socialnega podjetnika (čas, hitrost, fleksibilnejša izbira predmeta. (Italija)</p> <p>12. Na področju turizma delujejo številna mala in srednje velika podjetja, ki niso prejela nobenega izpopolnjevanja v zvezi z dostopnostjo. (Italija)</p> <p>13. Večino malih in srednje velikih podjetij vodijo mladi ljudje, ki so bolj odprti za izpopolnjevanje, pridobivanje novih veščin in spretnosti, še posebej če gre za neformalno izobraževanje ali za inovativno e-izobraževanje oziroma izobraževanje na daljavo. (Italija)</p>	<p>6. Nezadostna kakovost, struktura in dostopnost turistične, predvsem javne, infrastrukture. (Češka)</p> <p>7. Nadaljevanje gospodarske krize v Grčiji omejuje dejavnosti v večini sektorjev, kar velja tudi za izpopolnjevanje v dostopnem turizmu. (Grčija)</p> <p>8. Nekatera turistična podjetja ali zasebniki že imajo dobiček zaradi povečanega obiska, vendar praviloma ne vlagajo v izpopolnjevanje zaposlenih. Prepričani so, da je dostopnost draga in zahtevna. Vse dokler ohranjajo trg, se jim ponudba storitev, po kateri povprašujejo osebe s posebnimi potrebami ne zdi ekonomsko upravičena. (Grčija)</p> <p>9. Ni zanimanja za dostopni turizem. (Slovenija)</p> <p>10. Ljudje dojemajo dostopni turizem kot nekaj posebnega, ločenega in drugačnega, ne kot nekaj, kamor smo lahko vključeni vsi. (Italija)</p> <p>11. Podjetniki nimajo časa, da bi se vključili v izpopolnjevanje. (Italija)</p> <p>12. Pomanjkanje informacij o priložnostih, ki jih prinaša dostopni turizem, da bi v tem videli resen ekonomski potencial. (Italija)</p> <p>13. Podjetniki želijo certifikate in priznanja že po kratkotrajnem izpopolnjevanju. (Italija)</p> <p>14. Ekonomska vlaganja v to področje se zdijo prezahtevna. (Italija)</p> <p>15. Podjetniki ne želijo investirati svojega časa in časa svojih zaposlenih v to področje. (Italija)</p> <p>16. Večina univerz bi vključila dostopni turizem v izobraževalni</p>
---	---

	<p>program zaradi pravne in moralne obligacije, ne toliko zato, ker bi v tem prepoznala ekonomsko priložnost. To sporočilo ne bi doseglo študentov. (Italija)</p>
--	---

5. UČNI NAČRT IZPOPOLNJEVANJA v DOSTOPNEM TURIZMU ZA MALA IN SREDNJE VELIKA PODJETJA

V tem delu je predstavljen primer tečaja izpopolnjevanja, ki služi kot okvir za razvoj formalnega in strukturiranega izpopolnjevanja, ki se izvaja skozi klasično obliko šolskega učenja.

Ta okvir tečaja izpopolnjevanja je bil razvit na osnovi predhodnjih izkušenj podrobnih analiz raziskav, ki so jih izvedli projektni partnerji in se nanaša tudi na predhodnje delo strokovnjakov iz ENAT-a od leta 2014 naprej, kjer so razvili program za podjetja v turističnem sektorju z naslovom "Svetovni program kakovosti turizma za vse". Tako je Elevator učni načrt izpopolnjevanja namenjen izboljšanju ponudbe na področju izpopolnjevanja v dostopnem turizmu za mala in srednje velika podjetja, prav tako pa ponuja priložnost, da se ponudniki izpopolnjevanja lahko povežejo s "Svetovnim programom kakovosti turizma za vse" in s tem omogočijo program, ki izpolnjuje pogoje za priznanje s strani ENAT-a.

5.1 Pregled zasnove tečaja izpopolnjevanja

Namen izpopolnjevanja za mala in srednje velika podjetja je udeležba v klasični obliki šolskega učenja za menedžerje in osebje, kjer bodo pridobili vsa potrebna znanja iz področja dostopnega turizma in dela s strankami. Tako bo lahko osebje razvilo vsa potrebna znanja in spretnosti in tako omogočilo izboljšanje ponudbe na področju dostopnega turizma.

Menedžerji in osebje malih in srednje velikih podjetij se morajo udeležiti izpopolnjevanja kot del formalnega izobraževanja, saj bodo s tem lahko:

- izboljšali znanje o dostopnem turizmu in ga prepoznali kot poslovno priložnost,
- prepoznali primere dobrih praks na področju dostopnega turizma skozi celotno turistično področje,
- v pomoč vsem pripravnikom v vodstvu, ki bodo z izpopolnjevanjem pridobili vsa potrebna znanja na področju dostopnega turizma in jih uporabili pri delu v svojem podjetju
- v pomoč vsem novim uslužbencem, ki bodo z izpopolnjevanjem pridobili vsa potrebna znanja za dobro storitev pri delu z osebami s posebnimi potrebami,
- prepoznali dobre vire in partnerje, na lokalnem in mednarodnem nivoju, ki jim lahko pomagajo pri razvoju dostopnosti,
- prepoznali najbolj primerne prijeme za promocijo in trženje svojega podjetja na področju dostopnega turizma in povišali prihodek z investicijami v dostopni turizem.

Izpopolnjevanje ponujajo organizacije, ki imajo vse potrebne izkušnje na področju izobraževanja in dostopnega turizma.

V drugi polovici leta 2018 bo ENAT pričel z aktivnostmi programa "Svetovni program kakovosti turizma za vse", katerega bodo izvajali vsi pooblaščen partnerji ENAT-a.

Te organizacije morajo biti aktivne članice ENAT-a in bodo z dokazili lahko pridobili naslov uradnega imetnika licence.

5.2 Tečajniki in dolžina izpopolnjevanja

Okvir tečaja izpopolnjevanja, opisan v tem dokumentu, je usmerjen v kratko in intenzivno izpopolnjevanje, ki je primerno za mala in srednje velika podjetja, saj podjetja ne namenijo veliko časa za izpopolnjevanje svojih zaposlenih zaradi delovnih obveznosti in pomanjkanja kadra. Primer, ki je opisan, se nanaša na namestitveni sektor.

Tečajniki so razdeljeni v dve skupini:

- Menedžerji: vodilni menedžerji, področne vodje, vodje oddelkov, pomočniki menedžerjev, kadrovske službe, službe za varnost, službe za nabavo, pravne službe in finančne službe.

Čas trajanja: 8 ur (z vključenimi premori)

- Zaposleni v sektorju turističnih storitev (namestitev): bari, restavracije, namestitveni objekti, gospodinjstvo, recepcija, oddelek rezervacij, oddelek za prodajo in trženje, oddelek za dogodke, oddelek za stike z javnostjo, kuhinja, oddelek za urejanje okolice, oddelek za varovanje.

Pri vseh ostalih malih in srednje velikih podjetjih kot so turistične agencije, podjetja za destinacijski menedžment, restavracije, bari, turistične točke pa je za menedžerje in njihove zaposlene potrebno uporabiti gradivo, ki je primerno za njihovo področje.

Čas trajanja: 4 ure (z vključenimi premori)

5.3 Cilji

Ta uvodni tečaj izpopolnjevanja je usmerjen v prepoznavanje potreb dostopnosti, vključenosti, način gradnje in oblikovanja, ki zagotavlja dostopnost in turistične storitve za menedžerje v podjetjih in njihove zaposlene. Cilj izpopolnjevanja je dobro poznavanje različnih potreb vseh gostov in tržišča dostopnega turizma, saj lahko le tako zaposleni v turističnem sektorju svojim gostom nudijo dobro storitev, kar pa lahko vodi k zvišanju prihodka.

Da se lahko zadovolji različne potrebe različnih ponudnikov turistične ponudbe, je izpopolnjevanje sestavljeno iz različnih osnovnih delov, katerim pa se lahko doda module, ki se nanašajo na specifično dejavnost podjetja (namestitev, gostinstvo, prodaja...). Kadar je potrebno, lahko podjetja, ki vodijo izpopolnjevanja za potrebe določenega podjetja razvijejo tudi po meri narejene module za bolj podrobno izpopolnjevanje. Izpopolnjevanja, ki trajajo 4 ali 8 ure se lahko po potrebi tudi razširijo glede na potrebe podjetja in njihovih razpoložljivih finančnih sredstev.

5.4 Učni rezultati

Izpopolnjevanje tečajnikom omogoča znanje in razumevanje:

- Ciljev izpopolnjevanja in vloge ter pomena vključujočega in dostopnega turizma;
- Politik in zakonodaje povezane z enakovrednostjo in nediskriminacije in kako se ti nanašajo na turistični sektor;
- Glavnih značilnosti dostopnosti in različnih potreb gostov ter zahtev za vključujoče in dostopne storitve za vse goste z različnimi posebnimi potrebami;
- Bistva raznolikosti, vključenosti, dostopnosti in načina gradnje in oblikovanja, ki zagotavlja dostopnost in njihovega pomena pri vzdrževanju trajnostnega razvoja, oblikovanju produktov, okolja, transporta in turističnih storitev;
- Dela s strankami, primernega odnosa in komunikacije s strankami, skrbi za goste s posebnimi potrebami;
- Orodij in metod pri poslovanju in delu, s katerimi lahko izboljšajo dostopnost in kakovost turistične ponudbe;
- Pomena razvoja in povezovanja lokalnih podjetij na področju dostopnega turizma ter pomena trženja dostopne ponudbe.

Tečajnikom se predstavijo tudi primeri dobrih praks na vseh zgoraj naštetih področjih. Po zaključku izpopolnjevanja bodo tečajniki pripravljene razviti svoja znanja in spretnosti na področju dela. Prav tako bodo tečajniki pripomogli k razvoju dostopne ponudbe skozi primere dobrih praks in izboljšanimi postopki v podjetju, kjer so zaposleni.

5.5 Metode učenja

Izpopolnjevanje poteka s pomočjo predavatelja in neposrednega učenja. Tako je izpopolnjevanje zelo interaktivno in omogoča tečajnikom neposredno komunikacijo s predavateljem, ta metoda je na splošno primerna za vsa podjetja.

Izpopolnjevanje je skupek različnih oblik predstavitev, ki vključujejo glasovno in audio vizuelno gradivo, PowerPoint predstavitve, predstavitve v obliki posnetkov.

V primeru, da je izpopolnjevanje daljše od predvidenih 4 ali 8 ur, se lahko tečajniki udeležijo tudi praktičnih delavnic in predstavitev, kjer bodo lahko svoje znanje nadgradili. V vsakem primeru pa izvajalci izpopolnjevanj tečajnikom ponudijo vsa dodatna izpopolnjevanja, ki so na voljo za osebe in vodstvo.

5.6 Podpora tečajnikom

Tečajniki prejmejo delovni zvezek za izpopolnjevanje, ki vsebuje:

- osnutek izpopolnjevanja,
- prostor za pisanje zaznamkov,
- obširen seznam referenc, ki so bile uporabljene (v obliki spletnih povezav).

Tečajniki lahko delovni zvezek uporabijo pri nadaljnjem delu in si vanj lahko zapišejo dodatne opombe.

5.7 Ocenjevalne metode

Vsak modul se mora končati s kratkim vprašalnikom z večimi možnimi odgovori. Vprašanja so lahko del delovnega zvezka, predstavljena pa morajo biti v času izpopolnjevanja v obliki PowerPoint predstavitve, da lahko tečajniki vsebino bolje razumejo. Na vprašanja lahko odgovorijo med izpopolnjevanjem, pisno ali ustno, individualno ali pa v skupinski razpravi.

Predavatelj nato predstavi odgovore na vprašanja in v skupini odpre razpravo glede pravih in napačnih odgovorov. Tako lahko tečajniki nemudoma ocenijo svoje znanje in razumevanje gradiva.

Na koncu izpopolnjevanja sledi pisno preverjanje znanja glede na vsebino posameznih modulov. Ocenjevanje poteka na licu mesta, saj lahko tako tečajniki dobijo takojšnje povratne informacije o višini njihovega znanja in postavijo dodatna vprašanja.

5.8 Potrdilo o zaključenem izpopolnjevanju

Ko izpopolnjevanje izvajajo uradni ponudniki, ki imajo licenco ENAT-a v okviru "Svetovnega programa kakovosti turizma za vse", bodo tečajniki prejeli potrdilo o opravljenem izpopolnjevanju s strani ENAT-a. Na certifikatu je navedeno ime, priimek, njihova vloga v podjetju, ime podjetja, vrsta certifikata (za menedžerje ali osebje), ime ponudnika izpopolnjevanja ter datum in kraj opravljenega izpopolnjevanja.

Ponudnik izpopolnjevanja posreduje ime in priimek učitelja in tečajnika ENAT-u. Tečajniki se morajo nato prijaviti v spletno aplikacijo ENAT-a, kjer prejmejo potrdilo v obliki PDF dokumenta.

ENAT beleži število vseh tečajnikov izpopolnjevanj, ki so prejeli potrdilo o opravljenem izpopolnjevanju.

5.9 Učni načrt

Pregled modulov glede na tip tečajnika (menedžer ali osebje).

Kadar so v izpopolnjevanje vključeni menedžerji in osebje, se vsebina primerno prilagodi, menedžerji prejmejo bolj poglobljeno vsebino, osebje pa skrajšano in prilagojeno vsebino.

No.	Moduli	M = Menedžer O = Osebe	
1	Dostopni turizem kot dejavnik kakovosti za trajnostni razvoj turističnega podjetja	M	O
1.1	Kratka zgodovina dostopnega turizma in poslovnih ciljev		
1.2	Vloga ENAT-a in njegovih članov in partnerjev		
1.3	Raziskave, viri, študije primerov in strokovno znanje, ki so na voljo malim in srednje velikim podjetjem		
1.4	ENAT članstvo in Svetovni program kakovosti turizma za vse		
2	ENAT Svetovni program kakovosti turizma za vse	M	
2.1	Uporabljena mednarodna merila <ul style="list-style-type: none"> • ISO 21542 – Standardi gradnje in oblikovanja • WAI-WCAG 2.0 Smernice za spletno dostopnost • ENAT Primeri dobrih praks in študije primerov 		
2.2	Ocene in postopki: <ul style="list-style-type: none"> • Pregled dostopnosti spletnih strani • Pregled dostopnosti objektov, storitev in produktov • Akcijski načrt dostopnosti in izvajanje • Ustvarjanje vodičev/izjav dostopnosti • Ustvarjanje vključujoče politike in vključevanje v turistično industrijo • Trženje dostopnega turizma 		
3	Zavedanje o posebnih potrebah gostov	M	O
3.1	Uvod – posebne potrebe gostov		
3.2	Posebne potrebe in omejitve – dejstva in statistike <ul style="list-style-type: none"> • Osebe z omejitvami v gibanju • Osebe z omejitvami vida/slepi • Osebe z omejitvami sluha/gluhi • Osebe s kognitivnimi omejitvami, učnimi težavami, avtizmom, demenco • Osebe s težavami govora, branja in pisanja • Osebe s težavami v duševnem zdravju • Osebe s poškodbami in drugimi začasnimi omejitvami • Osebe z zdravstvenimi težavami • Osebe s težavami povezanimi s starostjo 		
3.3	Modul 3 Ocenjevanje		
4	Dodatne informacije o osebah s posebnimi potrebami	M	O

4.1	Dejavnosti, posebne potrebe in omejitve oseb s posebnimi potrebami		
4.2	Zgodovina o posebnih potrebah: zdravstvene in družbene oblike posebnih potreb		
4.3	Pravice oseb s posebnimi potrebami		
4.4	Terminologija posebnih potreb		
4.5	Modul 4 Ocenjevanje		
5	Etičnost, jezik in komunikacija	M	O
5.1	Neposredno komuniciranje z osebami s posebnimi potrebami: kaj lahko in kaj ne		
5.2	Modul 5 Ocenjevanje		
6	Zakonodajna podlaga	M	O
6.1	Zakonodaja in predpisi <ul style="list-style-type: none"> • Veljavna zakonodaja, ki se nanaša na določeno državo/regijo : <ul style="list-style-type: none"> ○ Enakopravnost in nediskriminacija (osebe s posebnimi potrebami) ○ Zdravje in varnost ○ Zaposlovanje in upravljanje z osebami s posebnimi potrebami na delovnem mestu ○ Pravilnik o gradnji / dostopnost okolja • Konvencija Združenih Narodov o pravicah oseb s posebnimi potrebami • Pregled evropskih aktov in mednarodnih standardov 		
6.2	Modul 6 Ocenjevanje		
7.0	Enakopravnost, posebne potrebe in podpora osebam s posebnimi potrebami pri zaposlovanju in v delovnem okolju	M	O
7.1	Nacionalne/regionalne smernice, zahteve in podporne storitve* <ul style="list-style-type: none"> • Informacije delodajalca o posebnih potrebah in podpornih storitvah • Pravice zaposlenih in podporne storitve (* vključene kjer obstajajo).		
7.2	Poslovne koristi zaposlovanja in ohranjanja zaposlitev oseb s posebnimi potrebami		
7.3	Modul 7 Ocenjevanje		
8	Načela načina gradnje in oblikovanja, ki zagotavlja dostopnost – oblikovanje dostopnih okolij, izdelkov in storitev v turističnem sektorju	M	O
8.1	Potreba po načinu gradnje in oblikovanja, ki zagotavlja dostopnost		
8.2	7 načel načina gradnje in oblikovanja		
8.3	Razumevanje načina gradnje in oblikovanja, ki zagotavlja dostopnost v praksi: objekti, storitve in informacije		
8.4	Modul 8 Ocenjevanje		

9	Način gradnje in oblikovanja, ki zagotavlja dostopnost – hoteli in turistični objekti*	M	O
9.1	Uporaba načina gradnje in oblikovanja, ki zagotavlja dostopnost v hotelih in drugih namestitvenih objektih - primeri (* Modul 9: Modul uporabe načina gradnje in oblikovanja, ki zagotavlja dostopnost se nanaša na hotele. V tem modulu se lahko predstavi vsebino tudi za druge namestitvene objekte, glede na potrebe podjetja).		
9.2	Modul 9 Ocenjevanje		
10	Zagotavljanje dostopnega turizma	M	
10.1	Pot obiskovalca in dostopna oskrbovalna veriga <ul style="list-style-type: none"> • Omejitve in rešitve: iskanja – rezervacija – potovanje – namestitev – dejavnosti – povratek – spominjanje in izmenjava izkušenj 		
10.2	Mreženje in viri za razvoj dostopnega turizma <ul style="list-style-type: none"> • Prepoznavanje virov mreženja in partnerjev na regionalnem in lokalnem nivoju • Javno/zasebno mreženje/mreženje z nevladnimi organizacijami – študije primerov • Vodenje, komunikacija in povezovanje 		
10.3	Modul 10 Ocenjevanje		
11	Dostopni turizem – poslovni primer	M	
11.1	Različni demografski podatki: pristop celotnega življenja – od rojstva do starosti		
11.2	Tržna analiza		
11.3	Finančne študije primerov podjetij in organizacij, ki ponujajo dostopni turizem		
11.4	Modul 11 Ocenjevanje		
12	Povzetek	M	O
12.1	<ul style="list-style-type: none"> • Nasveti za upravljanje dostopnosti • Končna vprašanja in odgovori • Reference za vse module 		
12.2	<ul style="list-style-type: none"> • Preverjanje znanja • Povratne informacije • Zaključne pripombe izpopolnjevanja 		



Projekt ELEVATOR IO1. IZPOPOLNJEVANJE V DOSTOPNEM TURIZMU

VSEBINO SO PRIPRAVILI PARTNERJI PROJEKTA ELEVATOR:

EUROPEAN NETWORK FOR ACCESSIBLE TOURISM - ENAT ASBL, BRUSELJ, BELGIJA, ENAT@ACCESSIBLETOURISM.ORG

KAZUIST, SPOL. S R.O., TRINEC, ČEŠKA, INFO@KAZUIST.CZ

TANDEM, SOCIALNO PODJETJE, RIM, ITALIJA, TANDEM.COOP@GMAIL.COM

PREMIKI ZAVOD ZA SVETOVANJE, PROMOCIJO IN RAZVOJ DOSTOPNEGA TURIZMA, LJUBLJANA, SLOVENIJA, INFO@PREMIKI.COM

SPLETNA STRAN PROJEKTA: [HTTP://WWW.ACCESSIBLETOURISM.ORG/ELEVATOR](http://www.accessibletourism.org/elevator)

© 2018