



Finansuoja  
Europos Sąjunga



# DIVETOUR

## projekto atvirų internetinių mokymo išteklių rinkinys

### Rekomenduojamų šaltinių sąrašas



Šis projektas finansuojamas remiant Europos Komisijai.

Nr. 2021-1-LT01-KA220-VET-000032925

Leidinyje atspindi tik autorių požiūrį, todėl Europos Komisija, jos institucijos ir Švietimo mainų paramos fondas negali būti laikomi atsakingi už šios medžiagos turinį ir bet kokį pateikiamos informacijos naudojimą.



## **Įvadas**

Šiame kataloge pateikiamas sąrašas internete prieinamos informacinės medžiagos, kuri rekomenduoja atsižvelgiant į įvairias MOOC moduluose nagrinėjamas temas.

Kai kurie dokumentai yra įvardyti kaip „svarbūs“, nes yra labai svarbūs MOOC dalyviams norint įgyti bendrų žinių apie moduluose gvildintą temas.

Be „svarbių“ dokumentų pateikiamas ir kitų siūlomų perskaityti dokumentų sąrašas, kaip pagalbini priemonė MOOC dalyviams, norintiems pagilinti žinias moduluose nagrinėtomis temomis.

Kiekvienam iš rekomenduojamų dokumentų pateikiamas trumpas turinio aprašymas.

Visus dokumentus galima rasti MOOC platformoje arba pateiktose nuorodose.

## **1 modulis. Pandemijos poveikis turizmo sektoriui, ypatingą dėmesį skiriant senjorų ir žmonių su negalia įtraukčiai bei kitiems specifiniams prieigos reikalavimams siekiant atnaujinti sektoriaus veiklą**

### **1.1 tema. Ekonominis ir sociokultūrinis išorės veiksnių poveikis turizmui**

#### **SVARBŪS DOKUMENTAI**

**JTPTO (2021), *Ekonominis turizmo indėlis ir COVID-19 poveikis* (šaltinis – anglų kalba)**

Atsisiųskite čia: <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284423200>

#### **Santrauka**

Šiame straipsnyje atkreipiamas dėmesys į turizmo indėlį pasaulio ekonomikai, kuris matuojamas tiesioginiu turizmo bendruoju vidaus produktu (TTBVP), taip pat aptariamas COVID-19 pandemijos poveikis visiems rodikliams. Dėl COVID-19 pandemijos tiesioginis turizmo BVP 2020 m. sumažėjo daugiau nei perpus, tai sudaro 2,0 trilijono JAV dolerių ir 1,8 proc. pasaulio BVP. Šis nuosmukis sudaro apie 70 proc. viso pasaulio BVP nuosmukio 2020 m. Tarptautinių turistų atvykimas 2020 m. sumažėjo 73 proc., o eksporto pajamos iš turizmo (tarptautinio turizmo ir keleivių vežimo) realiai sumažėjo 63 proc.



**HOTREC (2022), *Darbo jėgos trūkumas apgyvendinimo ir maitinimo sektoriuje, padėties vertinimas*, Briuselis (šaltinis – anglų kalba)**

Atsisiųskite čia: [Labour-shortages-in-the-hospitality-sector-.pdf \(hotrec.eu\)](https://hotrec.eu/Labour-shortages-in-the-hospitality-sector-.pdf)

**Santrauka**

27 ES valstybių narių apgyvendinimo ir maitinimo paslaugų sektoriuje sukuriama 11 milijonų darbo vietų ir jis labai prisideda prie ES ekonomikos. Nepaisant to, sektorius šiuo metu susiduria su precedento neturinčiu darbo jėgos trūkumu. Šiame dokumente pristatomi nuolatiniai iššūkiai ir priežastys, dėl kurių kyla šis reiškinys, taip pat sprendimai, kuriuos reikia rasti tiek ES, tiek nacionaliniu lygmenimis, įskaitant teisėtos migracijos didinimą, įvairių darbo formų skatinimą, švietimo ir mokymo programų rengimą.

***KITI REKOMENDUOJAMI DOKUMENTAI***

**Europos Komisija (2021) *Europiečių požiūris į turizmą* (šaltinis – anglų kalba)**

Atsisiųskite čia: <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2283>

**Santrauka**

„Eurobarometro“ apklausa apie europiečių požiūrį į turizmą. Nagrinėjamos temos: 1) elgesys keliaujant, įskaitant kelionės dažnumą, apgyvendinimo prioritetus ir COVID-19 pandemijos poveikį kelionių įpročiams; 2) pageidaujami užsakymo kanalai ir informacijos šaltiniai kelionės organizavimui; 3) pagrindinės turistinės vietovės pasirinkimo priežastys; 4) nuomonė ir informacija apie tvarų keliavimą, įskaitant informaciją apie tai, kaip lengva rasti su tvarumu ar prieinamumu susijusią informaciją, apie pasirengimą keisti keliavimo įpročius, kad jie būtų tvaresni. Šiame tyrime apibūdinami visi keliautojai ir aptariami kai kurie klausimai, pavyzdžiui, patikimos informacijos paieška, susijusi su turistų, kuriems taikomi specialūs priegigos reikalavimai, poreikiais.

**Jungtinės Tautos (2020), *COVID-19 ir turizmo transformacija* (šaltinis – anglų kalba)**

Atsisiųskite čia:

[https://unsdg.un.org/sites/default/files/2020-08/sg\\_policy\\_brief\\_covid-19\\_tourism\\_august\\_2020.pdf](https://unsdg.un.org/sites/default/files/2020-08/sg_policy_brief_covid-19_tourism_august_2020.pdf)

**Santrauka**



Turizmas suteikia pragyvenimo šaltinį milijonams žmonių ir leidžia milijardams įvertinti savąsias kultūras bei pažinti skirtingas, taip pat - įvairų gamtos pasaulį. Kai kuriose šalyse turizmas gali sudaryti daugiau kaip 20 proc. BVP ir apskritai tai yra trečias pagal dydį pasaulio ekonomikos eksporto sektorius. Turizmas yra vienas iš labiausiai COVID-19 pandemijos paveiktų sektorių, darantis poveikį visų žemynų ekonomikai, pragyvenimo šaltiniams, viešosioms paslaugoms ir galimybėms. Nors nuo sektoriaus priklausomų pragyvenimo šaltinių išlaikymas turėtų būti prioritetu, turizmo atkūrimas taip pat yra galimybė transformacijai, daugiausia dėmesio skiriant lankomų vietovių stiprinimui ir atsparesnių bendruomenių bei įmonių kūrimui pasitelkiant inovacijas, skaitmeninimą, tvarumą ir partnerystes.

### **EKK (2022 m.), vartotojų požiūrio į keliones ir lūkesčių, kaip paskatinti turizmo atsigavimą, tyrimas - vasara 2022 (šaltinis – anglų kalba)**

**Atsisiųskite čia:**

<https://etc-corporate.org/uploads/2022/06/ETC-Consumer-Travel-Attitudes-and-Expectations-Summer-2022.pdf>

### **Santrauka**

Šis pranešimas yra pirmasis iš dviejų pranešimų, kuriuose nagrinėjamas vartotojų požiūris į keliones ir lūkesčiai, siekiant paskatinti turizmo atsigavimą. Visame tyrime nagrinėjamos šios temos:

- Žinios apie elgsenos tendencijas: geriau suprasti vartotojų požiūrį į keliones ir elgesį, kurį lėmė COVID-19 pandemija, nustatyti ilgalaikes tendencijas bei tas, kurias greičiausiai išnyks.
- Rinkos supratimas: nustatyti ir apžvelgti pandemijos metu siūlytų Europos turizmo produktų ir paslaugų spragas ir galimybes, siekiant optimizuoti vartotojų kelionių patirtį trumpuoju laikotarpiu.
- Kelionių elgsenos numatymas: išnagrinėti vartotojų kelionių lūkesčius (susijusius su kelionėmis į Europą ir jos viduje) 2022 m., kad turizmo vietovėms būtų pateiktos reikiamos įžvalgos, idant jų pasiūla būtų pritaikyta potencialių keliautojų poreikiams ir lūkesčiams.
- Kelionių perspektyvos: pateikiamos įžvalgų apie vartotojų kelionių lūkesčius po vasaros laikotarpio 2022 m. ir vėliau (2023 m.).

### **„Economist Intelligence“, EIU (2022 m.), Turizmo perspektyvos 2023 m. - neramumai kelionių sektoriuje (šaltinis – anglų kalba)**



**Atsisiųskite čia:**

[https://www.eiu.com/n/campaigns/tourism-in-2023/?utm\\_source=google&utm\\_medium=ppc&utm\\_campaign=industries-in-2023&gclid=Cj0KCQiA37KbBhDgARIsAlzce15EIqFg9yXOAhtMdU-kGegrH6akO-jnd2j3m1G3wbkK7Bm5NXTORzYaAohKEALw\\_wcB](https://www.eiu.com/n/campaigns/tourism-in-2023/?utm_source=google&utm_medium=ppc&utm_campaign=industries-in-2023&gclid=Cj0KCQiA37KbBhDgARIsAlzce15EIqFg9yXOAhtMdU-kGegrH6akO-jnd2j3m1G3wbkK7Bm5NXTORzYaAohKEALw_wcB)

**Santrauka**

2023 m. atvykstančiųjų turistų skaičius visame pasaulyje padidės 30 proc., o 2022 m. augs 60 proc., tačiau išliks mažesnis už prieš pandemiją buvusį lygį. Ekonomikos nuosmukis, sankcijos Rusijai ir Kinijos, nulinė COVID strategija atitolins atsigavimą. EIU 2023 m. turizmo vadove pateikiamas išsamus iššūkių, galimybių ir tendencijų, kurias reikia stebėti ateinančiais metais, vaizdinys.

***JTPTO turizmo rinkos analizė ir konkurencingumas (2022 m.), Rusijos įvykdyto Ukrainos užpuolimo poveikis tarptautiniam turizmui (šaltinis – anglų kalba)***

**Atsisiųskite čia:**

<https://www.unwto.org/impact-russian-offensive-in-ukraine-on-tourism>

**Santrauka**

Rusijos karinis puolimas Ukrainoje kelia neigiamą riziką tarptautiniam turizmui. Jis padidino ir taip jau aukštas naftos kainas bei transporto išlaidas, neapibrėžtumą ir sutrikdė keliones Rytų Europoje. Šioje ataskaitoje išsamiai analizuojamas minėtas poveikis ir pateikiami pagrindiniai duomenys.

**Europos Kelionių Komisija (2021 m.), *Tvaraus turizmo praktikos skatinimas*, Briuselis (šaltinis – anglų kalba)**

**Atsisiųskite čia:**

<https://etc-corporate.org/reports/handbook-on-encouraging-sustainable-tourism-practices/>

**Santrauka**

Tvarumas yra pasaulinis mūsų eros imperatyvas, susijęs ir su turizmo reiškiniu. Viena vertus, kai kurios turizmo praktikos gali sukelti netvarumą (t.y. perteklinį turizmą); kita vertus, kai kurie pasauliniai reiškiniai (t.y. klimato kaita) kenkia svarbiems turizmo traukos veiksniams, daugiausia natūralistiniams. Šiame pranešime pristatomos



pagrindinės tvarumo ir tvaraus turizmo sąvokos. Jame analizuojamas kai kurių vartotojų požiūris į tvarią praktiką ir formuojamos kai kurios pagrindinės turizmo ekonomikos tendencijos. Turtinga ir įdomi įvairių atvejų kolekcija įamžina įvairius požiūrius į tvaraus turizmo pasiekimus.

## 1.2 tema. Krizės - tai galimybės ateities turizmui: įtraukaus turizmo atgaivinimas teisingo ir tvaraus vystymosi pagrindu

### **SVARBŪS DOKUMENTAI**

**JTPTO (2020 m.), *Darbo vietų ir ekonomikos rėmimas pasitelkiant keliones ir turizmą – raginimas imtis veiksmų siekiant sušvelninti socialinį ir ekonominį COVID-19 poveikį ir paspartinti ekonomikos atsigavimą*, JTPTO, Madridas (šaltinis – anglų kalba)**

Atsisiųskite čia: <https://doi.org/10.18111/9789284421633>

#### **Santrauka**

Šiomis rekomendacijomis siekiama padėti vyriausybėms, privačiajam sektoriui ir tarptautinei bendruomenei įveikti neprilygstamą socialinę ir ekonominę ekstremaliąją situaciją – COVID-19. Rekomendacijos suskirstytos į tris pagrindines sritis: 1) krizės valdymas ir jos poveikio švelninimas; 2) paskatų suteikimas ir ekonomikos gaivinimo spartinimas; 3) pasirengimas ateičiai.

**Pasaulio ekonomikos forumas (2022 m.), „Atsparumo ir tvarumo link: kelionių ir turizmo plėtros atgaivinimas“ (šaltinis – anglų kalba)**

### **STRAIPSNIS IR VAIZDO ĮRAŠAS**

Atsisiųskite čia:

<https://www.weforum.org/agenda/2022/05/travel-tourism-index-resilience-sustainability>

#### **Santrauka**

Pasaulio ekonomikos forumas paskelbė pirmąjį kelionių ir turizmo plėtros indeksą. Jame daugiausia dėmesio skiriama didėjančiam tvarumo ir atsparumo vaidmeniui kelionių ir turizmo augimo srityje. Pasaulio turizmo organizacijos duomenimis, sektoriaus atsigavimas yra netolygus, o atvystančiųjų turistų skaičius 2022 m. sausį vis dar buvo 67 proc. mažesnis už 2019-ųjų metų lygį. Šiame straipsnyje ir trumpame jame



esančiame vaizdo įrašė pateikiamos kelios pagrindinės indekso išvados, kaip sektorius galėtų geriau atsistatyti.

### **KITI REKOMENDUOJAMI DOKUMENTAI**

**Knezevic Cvelbar, L; Antonucci, B; Cutrufo, N; Marongiu, L; Rodriguesas, M; Teoh, T (2021), *TRAN komitetui skirtas tyrimas – Transporto ir turizmo atnaujinimas ES po COVID-19 pandemijos – Turizmo sektorius*, Europos Parlamentas, Struktūrinės ir sanglaudos politikos skyrius, Briuselis (šaltinis – anglų kalba)**

**Atsisiųskite čia:**

[https://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document/IPOL\\_STU\(2021\)652235](https://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document/IPOL_STU(2021)652235)

#### **Santrauka**

Šiame Europos Parlamento Transporto ir turizmo (TRAN) komiteto užsakytame tyrime, pateikiama COVID-19 pandemijos poveikio ES transporto ir turizmo sektoriams apžvalga ir politinės rekomendacijos, kaip spręsti po krizės kylančius uždavinius.

**JTPTO (2020 m.), Pasaulinės turizmo atnaujinimo gairės (šaltinis – anglų kalba)**

**Atsisiųskite čia:**

<https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-05/UNWTO-Global-Guidelines-to-Restart-Tourism.pdf>

#### **Santrauka**

Šiose gairėse, kurias parengė JTPTO, konsultuodamasi su Pasaulinės turizmo krizės komitetu, tiek vyriausybėms, tiek įmonėms pateikiamas išsamus priemonių rinkinys, skirtas padėti joms vėl saugiai, sklandžiai ir atsakingai atverti turizmą.

**Skift and Oracle Hospitality (2022 m.), *Svetingumas 2025 m.: automatizuotas, išmanus... ir asmeniškėsnis*, p. 11 (šaltinis – anglų kalba)**

**Atsisiųskite čia:**

<https://skift.com/insight/hospitality-in-2025-automated-intelligent-and-more-personal/>

#### **Santrauka**



Per pastaruosius dvejus metus vartotojas pasikeitė. Viešbučių operatoriai turi investuoti dabar, kad numatytų ir patenkintų svečių ateities poreikius bei pateisintų sparčiai augančias kainas.

COVID-19 privertė įmones įdiegti paslaugų modelius ir technologijas, apie kurias buvo kalbama daugelį metų, pavyzdžiui, bekontaktes paslaugas. Dirbtinis intelektas ir prognozavimo analizė, taip pat virtualios realybės ir metavisatos naudojimo galimybės dabar svarstomos visoje pramonėje. Straipsnyje pateikiami daugiau nei 600 viešbučių savininkų ir 5000 vartotojų visame pasaulyje apklausos rezultatai, siekiant geriau suprasti jų lūkesčius svetingumo sektoriuje per ateinančius trejus metus tokiose srityse kaip:

- „privalomos“ technologijos svečių poreikiams patenkinti;
- personalo valdymo modeliai, skirti dabartiniam darbo jėgos trūkumui spręsti;
- paslaugų svečiams individualizavimas prieš viešnagę, jos metu ir po jos.

Tyrimas atskleidė, kad vyksta tikra technologinė revoliucija, kuri leis viešbučiams tapti svetingesniems holistine prasme, sutelkiant dėmesį į pasiūlymų personalizavimą. Viešbučių pramonės stiprybė visuomet glūdi gebėjime apjungti žmones su lankomomis vietomis, naudojant naujas technologijas.

### **PKTT (2021 m. gegužės mėn.), *Gairės įtraukims ir prieinamoms kelionėms* (šaltinis – anglų kalba)**

**Atsisiųskite čia:**

<https://wtcc.org/Portals/0/Documents/Reports/2021/Inclusive%20Accessible%20Travel.pdf>.

### **Santrauka**

Siekiant sukurti išsamų gairių rinkinį kelionių ir turizmo įmonėms, dokumente sujungtos ir suderintos įvairių subjektų per tam tikrą laiką parengtos gairės: ISO/IEC vadovas 71:2014, PSO informacijos apie negalią centras, JT Ekonomikos ir socialinių reikalų departamento informacijos apie senėjimą ir negalią centras, „Expedia“ kliūčių prieinamoms kelionėms šalinimas ir „Amadeus“ darbas siekiant įtraukti ir prieinamų kelionių. Gairės suskirstytos į keturis ramsčius:

1. Įtraukios ir prieinamos sistemos kūrimas
2. Saugių erdvių kūrimas
3. Patrauklios ir aktualios sistemos kūrimas
4. Įtraukties ir prieinamumo pavyzdys





**JTPTO, Enat, Fundación Once (2020 m. gruodžio mėn.), *Turizmo atnaujinimas keliautojams, turintiems negalią: kaip užtikrinti saugumą nesukeliant nereikalingų kliūčių. Kelionių planavimas ir informacija apie naujus kelionių protokolus (šaltinis – anglų kalba)***

**Atsisiųskite čia:**

<https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-08/REOPENING.pdf>

### **Santrauka**

Turizmo sektoriui pamažu vėl atsiveriant, neturėtų būti sudaromos nepagrįstos naujos kliūtys ir barjerai, kurių dažnai galima išvengti, jei atsigavimo procese bus laikomasi visiems prieinamo turizmo koncepcijos. Kelionių ir turizmo pramonė keliautojus, kuriems taikomi specialūs prieigos reikalavimai, turėtų vertinti kaip puikią ekonominę galimybę ne tik išsilaikyti versle, bet ir vėl klestėti.

JTPTO su partneriais parengė pagrindinių rekomendacijų rinkinį, skirtą įvairioms turizmo vertės grandinės suinteresuotoms šalims, kad padėtų jiems prisitaikyti prie naujų sveikatos ir sanitarijos protokolų.

**JTPTO (2020 m.), *Įtraukaus atsigavimo vadovas – Sociokultūrinis Covid-19 poveikis*, I leidinys: Žmonės su negalia, JTPTO, Madridas, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284422296> (šaltinis – anglų kalba)**

**Atsisiųskite čia:** <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284422296>

### **Santrauka**

Nuo COVID-19 smarkiai nukentėjo žmonės su negalia ir senjorai. Daugeliui jų nebuvo teikiama informacija apie visuomenės sveikatą ir kelionių naujienas, sprendimų priėmimą ir informaciją apie pagrindinių turizmo paslaugų prieinamumą.

Šie klientai paprastai susiduria su įvairiomis kliūtimis dėl to, kad dažnai kuriamos aplinka ir paslaugos neatsižvelgia į skirtingus šių lankytojų prieigos reikalavimus.

Gero prieinamumo užtikrinimas yra ne „palankumas“ lankytojams, kuriems taikomi prieigos reikalavimai, o veikiau „žaidimą keičiantis veiksnys“ žmonėms, padedantis joms kovoti su COVID-19 padariniais. Visi svečiai galės įvertinti taikomas prieinamumo ir saugos priemones, nes mūsų gebėjimai laikui bėgant kinta dėl sveikatos būklės, senėjimo ir daugelio nenusėjamų veiksnių.



Rekomendacijos skirtos turistinėms vietovėms ir įstaigoms, siekiant paskatinti jas atnaujinant savo veiklą svarbia rinkos dalimi laikyti keliautojus su negalia, vyresnio amžiaus žmones ir šeimas su mažais vaikais.

**„Insight Worldwide“ Verslo tyrimai ir skaitmeninės kelionės (2022 m.), Išplėstinis kelionių vaizdas 2022 m. (šaltinis – anglų kalba)**

Atsisiųskite čia: <https://digitaltravelapac.wbresearch.com/downloads>

### Santrauka

COVID-19 padėjo iš naujo perkurti keliones ir turizmo sektorių, sukeltą ne tik trikdžius, bet ir atveriant puikias galimybes tiems, kurie susiduria su naujais iššūkiais.

Šis dokumentas yra esminis vadovas, kaip informuoti įmones apie tai, ko keliautojai nori šiandien ir kaip patraukti keliautojų dėmesį bei suprasti jų lūkesčius.

Pagrindinės temos: klientų lojalumas, efektyvus duomenų valdymas, hiperasmeninimas, socialinių tinklų valdymas.

**EBPO (2018 m.), *Didžiųjų tendencijų analizė siekiant geriau formuoti turizmo ateitį*, EBPO turizmo dokumentai, Nr. 2018/02, EBPO leidyba, Paryžius (šaltinis – anglų kalba)**

Atsisiųskite čia: <https://doi.org/10.1787/d465eb68-en>

### Santrauka

Šiame turizmo dokumente pateikiami įvairūs tikėtini didžiųjų tendencijų, kurios turės didelę ir ilgalaikę įtaką turizmui, scenarijai. Nagrinėjama, kaip politikos formuotojai gali geriau pasirengti šioms didžiosioms tendencijoms ir pateikiami pagrindiniai veiksmingo strateginio prognozavimo turizmo srityje principai.

## **2 modulis. Visiems prieinamas turizmas ir jo potencialas - vienas pagrindinių turizmo sektoriaus atsigavimo svertų**

### **2.1 tema**

## **Prieinamumas kaip verslo galimybė turizmo kryptims ir įmonėms**

### **SVARBŪS DOKUMENTAI**



## ***Jungtinių Tautų darnaus vystymosi tikslai (2015 m.) (šaltinis – anglų kalba)***

**Atsisiųskite čia:**

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/sustainable-development-goals/>

### **Santrauka**

Darnaus vystymosi tikslai yra planas, kuriuo siekiama geresnės ir tvaresnės ateities visiems. Juo sprendžiamos pasaulinės problemos, su kuriomis susiduriame, įskaitant skurdą, nelygybę, klimato kaitą, aplinkos būklės blogėjimą, taiką ir teisingumą. Turizmas gali tiesiogiai ar netiesiogiai prisidėti prie VISŲ tikslų.

1 tikslas. Kurti darbo vietas ir pajamas bendruomenės lygmeniu

2 tikslas. Skatinti tvarų žemės ūkį stiprinant tiekimą viešbučiams

4 tikslas. Skatinti įtrauktį

5 tikslas. Suteikti daugiau galimybių moterims

11 tikslas. Pagerinti miestų infrastruktūrą ir prieinamumą, išsaugant kultūros ir gamtos paveldą

**Vaizdo įrašas (2019): *ILUNION Hotels - visiems prieinami viešbučiai* (šaltinis - anglų kalba, galima įjungti automatinius lietuviškus subtitrus)**

**Peržiūrėti vaizdo įrašą galite čia:**

[https://www.youtube.com/watch?v=\\_TrMO4bZpaM](https://www.youtube.com/watch?v=_TrMO4bZpaM)

### **Santrauka**

Šiame vaizdo įrašė pristatomi keturi vieno perspektyviausių viešbučių tinklų Europoje „ILUNION HOTELS“ darbuotojai, savo viešbučiuose taikantys universalų dizainą. Jie įdarbina nuo 40 iki 70 proc. darbuotojų su negalia ir išbando bei panaudoja technines naujoves kokybiškam turizmo pasiūlymui visiems.

### ***KITI REKOMENDUOJAMI DOKUMENTAI***

**JTPTO (2021) *Prieinamumo ir įtraukaus turizmo plėtra gamtos teritorijose. Geriausių praktikų pavyzdžių rinkinys* (šaltinis – anglų kalba)**

**Atsisiųskite čia:** <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284422777>

### **Santrauka**

Šiame leidinyje atkreipiamas dėmesys į tai, kad iki šiol santykinai trūksta mokslinių tyrimų, susijusių su prieinamumo gamtos vietovėse tema. Dokumente, pasitelkiant daugybę atvejų tyrimų ir gerosios patirties pavyzdžių, kuriuos pateikė JTPTO asocijuotosios narės ir kitos organizacijos, pateikiami įvairūs būdai, kaip rengti ir



įgyvendinti projektus, kuriais siekiama pagerinti prieinamumą gamtoje ir sudaryti sąlygas žmonėms su negalia keliauti į šias vietas. Leidinyje, skirtame visoms turizmo sektoriaus suinteresuotiems šalims iš viešojo ir privačiojo sektorių, įskaitant turistų vietų valdymo organizacijas, turizmo įmones, NVO ir kitus turizmo subjektus, taip pat pateikiamos atitinkamos išvados, kaip nustatyti prieinamus turizmo produktus ir paslaugas gamtinėse vietovėse.

**Greitosios „Eurobarometro“ apklausos Nr. 499 ataskaita. (2021). Europos požiūris į turizmą (šaltinis – anglų kalba)**

**Atsisiųskite čia:**

<https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2021-12/EU-attitudes-tourism-report.pdf>

**Santrauka**

Apklausa apie europiečių požiūrį į turizmą. Nagrinėjamos temos: 1) elgesys keliaujant, įskaitant kelionės dažnumą, apgyvendinimo prioritetus ir COVID-19 pandemijos poveikį kelionių įpročiams; 2) pageidaujami užsakymo kanalai ir informacijos šaltiniai kelionės organizavimui; 3) pagrindinės kelionės tikslo pasirinkimo priežastys; 4) nuomonės ir informacija apie tvarias keliones, įskaitant informaciją apie tai, kaip lengva rasti su tvarumu ar prieinamumu susijusią informaciją ir apie pasirengimą keisti keliavimo įpročius, kad jie būtų tvaresni. Šiame tyrime apibūdinami visi keliautojai ir aptariami kai kurie klausimai, pavyzdžiui, patikimos informacijos paieška, susijusi su turistų, kuriems taikomi specialūs priegios reikalavimai, poreikiais .

**Mičigano valstija (2022 m.). Dažniausi mitai ir klaidingos nuomonės apie negalią (šaltinis – anglų kalba)**

**Atsisiųskite čia:**

[https://www.michigan.gov/mcsc/0,4608,7-137-8074\\_22503\\_23185-63417--,00.html](https://www.michigan.gov/mcsc/0,4608,7-137-8074_22503_23185-63417--,00.html)

**Santrauka**

Dažniausiai pasitaikančių mitų ir klaidingų nuomonių apie žmones su negalia aprašymas ir informacija apie tai, kaip turėtų būti teisingai suvokiamas asmuo su negalia. Remiamasi klaidingais mitais bei pateikiamas teisingas suvokimo ir supratimo būdas.

**ECA (2013 m.) Dizainas visiems: nuo teorijos iki praktikos (šaltinis – anglų kalba)**

**Atsisiųskite čia:**

<http://www.eca.lu/index.php/documents/eucan-documents/29-eca-2013-design-for-all-in-progress-from-theory-to-practice/file>



## Santrauka

Prieinamumą visiems dizaino požiūriu lengviau taikyti naujiems projektams, nei pritaikyti, keisti ar atnaujinti tai, kas jau yra. Šioje ataskaitoje apibūdinami geri ir neteisingi sprendimai, kurie gali būti priimti. Taip pat pateikiamas gerosios patirties pavyzdžių sąrašas, kuriame matyti, kaip „Dizaino visiems“ įgyvendinimas davė sėkmingų rezultatų.

**Turizmo Flandrių koncepcijos dokumentas (2019 m.). *Kelionė į rytojų. Rekomendacijos dėl 2019–2024 m. turizmo politikos – Flandrijos regionas* (šaltinis – anglų kalba)**

Atsisiųskite čia: <https://www.traveltomorrow.be/future-vision/memorandum/>

## Santrauka

Dokumente aprašoma Flandrijos turizmo ateities vizija ir pristatoma įvairi planuojama veikla, kuria siekiama įtraukti daugiau piliečių ir turistų.

**Vasanthakumari, S. (2019). *Minkštieji įgūdžiai ir jų taikymas darbo vietoje* (šaltinis – anglų kalba)**

Atsisiųskite čia:

[https://www.researchgate.net/publication/337181806\\_Soft\\_skills\\_and\\_its\\_application\\_in\\_work\\_place](https://www.researchgate.net/publication/337181806_Soft_skills_and_its_application_in_work_place)

## Santrauka

Minkštieji įgūdžiai reiškia asmeninių savybių, įpročių, požiūrių ir bendravimo įgūdžių visumą, dėl kurių žmogus tampa geru darbuotoju ir su juo gera dirbti. Yra dviejų tipų įgūdžiai, t.y. kietieji ir minkštieji įgūdžiai. Minkštieji įgūdžiai apima tarpasmenines ir asmenines savybes, kurios pagerina asmens sąveiką, darbo rezultatus ir karjeros perspektyvas. Minkštųjų įgūdžių mokymas turėtų prasidėti asmeniui, dar studijuojant, kad jis galėtų efektyviai dirbti savo akademinėje aplinkoje ir būsimoje darbo vietoje. Šis tyrimas profiliuoja turistus, turinčius specialių prieigos reikalavimų ir nagrinėja paslaugų teikėjų darbuotojų įgūdžius, reikalingus sėkmingam bendravimui.

**Airijos nacionalinė neįgaliųjų tarnyba. *Septyni universalūs dizaino principai* (šaltinis – anglų kalba)**



Atsisiųskite čia:

<https://universaldesign.ie/What-is-Universal-Design/The-7-Principles/7-Principals-.pdf>

### Santrauka

Šiame dokumente nagrinėjama universalus dizaino koncepcija ir jos 7 principai (kaip paaiškinta DIVETOURL vadove). Dokumentą parengė Airijos nacionalinės neįgaliųjų institucijos iniciatyva „Universal Design Ireland“.

**Vaizdo įrašas. *Susipažinkite su paprastais žmonėmis – universalus dizaino nuotykių* (šaltinis – anglų kalba, galima įjungti automatinius lietuviškus subtitrus)**

Atsisiųskite čia: <https://www.youtube.com/watch?v=A88E4DH2asQ>

### Santrauka

Šis juokingas vaizdo įrašas paprastai paaiškina, kodėl ir kaip universalus dizainas turi būti taikomas norint vystyti ir kurti efektyvias paslaugas visiems, kurios yra prieinamos žmonėms, turintiems konkrečių prieigos reikalavimų.

## 2.2 tema. Taisyklės ir rekomendacijos prieinamumo didinimui turizmo įmonėse ir organizacijose

### **SVARBŪS DOKUMENTAI**

**Jungtinės Tautos. (2006). *Neįgaliųjų teisių konvencija* (šaltinis – anglų kalba)**

Atsisiųskite čia:

<https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities/the-convention-in-brief.html>

### Santrauka

The Convention on the Rights of Persons with Disabilities and its Optional Protocol ([A/RES/61/106](#)) was adopted on 13 December 2006 at the United Nations. Neįgaliųjų teisių konvencija su protokolu A/RES/61/106 buvo priimti 2006 m. gruodžio 13 d. Jungtinių Tautų būstinėje Niujorke ir pateikti pasirašyti 2007 m. kovo 30 d. Tai pirmoji išsami XXI-ojo amžiaus žmogaus teisių sutartis ir pirmoji žmogaus teisių konvencija, kurią gali pasirašyti regioninės integracijos organizacijos. Konvencija įsigaliojo 2008 m. gegužės 3 d. Ji parengta atsižvelgiant į dešimtmečius trukusį Jungtinių Tautų darbą siekiant pakeisti požiūrį į žmones su negalia. Senasis požiūris į neįgaliuosius kaip labdaros, medicininio gydymo ir socialinės apsaugos „objektus“ keičiamas nauja samprata, kai žmonės su negalia suvokiami kaip subjektai, turintys



teisės, galintys turimas teisės įgyvendinti remdamiesi laisvu ir informuotu sutikimu, taip pat būti aktyviais visuomenės nariais ir priimti sprendimus dėl savo gyvenimo.

**Europos Komisija (2019 m.). *Europos prieinamumo aktas (2019 m. balandžio 17 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/882 dėl gaminių ir paslaugų prieinamumo reikalavimų* (šaltinis – anglų kalba)**

Atsisiųskite čia:

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0882>

Informacinis biuletenis (šaltinis – anglų kalba)

[https://www.accessibletourism.org/resources/factsheet\\_eu\\_accessibility-act\\_a.pdf](https://www.accessibletourism.org/resources/factsheet_eu_accessibility-act_a.pdf)

## Santrauka

Europos prieinamumo aktu (EAA) siekiama pagerinti prieinamų gaminių ir paslaugų vidaus rinkos veikimą pašalinant dėl skirtingų teisės aktų atsiradusias kliūtis. ES ir [visos] valstybės narės ratifikavo JT neįgaliųjų teisių konvenciją (JT NTK). Jos įsipareigojo sukurti prieinamumo teisinę sistemą pagal Konvencijos 9 straipsnį. Prieinamumas laikomas plačia sąvoka, apimančia kliūčių, dėl kurių neįgaliesiems kyla problemų naudojant produktus, paslaugas ir infrastruktūrą, prevenciją ir šalinimą. Valstybės narės pradėjo savarankiškai priimti teisės aktus prieinamumo srityje, taip padidindamos reglamentavimo susiskaidymą. Komisija pateikė Prieinamumo aktą, kad padėtų pašalinti kliūtis tarp valstybių narių, atsirandančias dėl skirtingų nacionalinių prieinamumo reikalavimų. Prieinamumo akte bus nustatyti visos Europos funkciniai reikalavimai. Tai apima reikalavimus, kuriais nustatomi prieinamumo principai, o ne nustatomi išsamūs techniniai sprendimai.

## REKOMENDUOJAMI DOKUMENTAI

**Europos Komisijos (2014 m.) *galutinė ataskaita ir rekomendacijos. ES tyrimas: įgūdžių ir mokymo žemėlapių sudarymas turi pagerinti turizmo paslaugų prieinamumą Europoje* (šaltinis – anglų kalba)**

Atsisiųskite čia:

<https://www.t-guide.eu/?i=t-guide.en.publications.1596>

## Santrauka

Šis dokumentas yra Europos Komisijos Įmonių ir pramonės generalinio direktorato užsakyto tyrimo „Įgūdžių ir mokymo poreikių planavimas siekiant pagerinti prieinamas turizmo paslaugas“ galutinė ataskaita. Ataskaitoje pateikiami visi tyrimo ir duomenų



rinkimo rezultatai, išsami rezultatų analizė ir išvadų bei rekomendacijų rinkinys. Siekiant palengvinti sklaidą, visi šalies lygmens duomenys ir 20 atskirų atvejų analizės ataskaitų pateikiami atskirame priede.

**European Commission (2015). *Final Report and Recommendations. EU Study: Galutinė ataskaita ir rekomendacijos. ES tyrimas: prieinamų turizmo paslaugų teikimo Europoje žemėlapių sudarymas ir veiksmingumo patikrinimas* (šaltinis – anglų kalba)**

Atsisiųskite čia: <https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.1740>

### Santrauka

Tai galutinė EK Turizmo skyriaus užsakymu atlikto plataus masto prieinamo turizmo pasiūlos tyrimo ataskaita. Tyrimas apėmė: lankytojų ir tiekėjų apklausas, nacionalinių teisės aktų peržiūrą, ekspertų apžvalgas, internetinius tyrimus ir prieinamumo informacijos, transporto, infrastruktūros / įrenginių ir paslaugų analizę. Buvo atlikta penkiolika prieinamų turizmo vietų atvejų tyrimų, kuriuose nustatyta geroji verslo ir turistinės vietovės plėtros praktika.

**JTPTO (2013). *Rekomendacijos dėl prieinamo turizmo* (šaltinis – anglų kalba)**

Atsisiųskite čia: <https://www.unwto.org/accessibility>

### Santrauka

Rekomendacijos dėl prieinamo turizmo priėmė JTPTO Generalinė Asamblėja, 2013 m. rugpjūčio mėn. rezoliucija A/RES/637(XX). Šios rekomendacijos buvo parengtos remiant neįgaliųjų socialinės ir ekonominės įtraukties fondui ONCE ir Europos prieinamo turizmo tinklui (ENAT), siekiant turizmo institucijoms, lankytinoms vietoms ir įmonėms parengti gaires, kaip teikti prieinamas turizmo paslaugas visiems lankytojams.

**JTPTO (2015-16). *Vadovas „Visiems prieinamas turizmas: principai, priemonės ir geroji patirtis“* (šaltinis – anglų ir ispanų kalbomis)**

Atsisiųskite čia: <https://www.unwto.org/accessibility>

### Santrauka

Vadovai suskirstyti į penkis modulius, kuriuose nagrinėjami naudotojų reikalavimai, ekonominė nauda, rekomenduojami veiksmai, politika, informacinės technologijos, prieinamumo valdymo rodikliai ir geriausia praktika.

Pastaba: kai kurie dokumentai pateikiami tik ispanų kalba.





**Fundación ONCE and UNWTO (2019). *Change your destination* Fondas ONCE ir JTPTO (2019). *Kelionės tikslo keitimas* (šaltinis – anglų kalba, galima įjungti automatinius lietuviškus subtitrus)**

Vaizdo įrašas: <https://youtu.be/x0NVShuA-xU>

### **Santrauka**

Vaizdo įrašė teigiama, kad turistų su negalia kelionių palengvinimas yra išskirtinė verslo galimybė. Vis dėlto, norint patenkinti šią didelę rinkos paklausą, reikia pakeisti mąstyseną ir turizmo paslaugų teikimo modelį. Prieinama aplinka ir paslaugos padeda gerinti turizmo produktų kokybę ir gali suteikti daugiau darbo galimybių žmonėms su negalia. Todėl prieinamumas turi būti neatsiejama bet kokios atsakingos ir tvarios turizmo politikos ir strategijos dalis.

**Projekto „Žiedinė ekonomika profesinio mokymo kontekste: CIRCLE“ mokomoji medžiaga apie turizmą, daugiausia dėmesio skiriant žiedinei ekonomikai (šaltinis – anglų, lietuvių, turkų, ispanų ir italų kalbomis)**

**Atsisiųskite čia:** <https://circlelearning.eu/tourism-training/>

### **Santrauka**

Nors svarbu plėtoti Europos turizmo pramonės konkurencingumą, ES taip pat pripažįsta, kad reikalaujama tai daryti tvariai. Šioje mokymo medžiagoje pateikiami elektroniniai mokymo ištekliai, pritaikyti turizmo sektoriaus mokymams. Turizmo sektorius apima kelias šio sektoriaus sritis, todėl mokomoji medžiaga parengta orientuojantis į juos. Mokymų medžiagoje nagrinėjama kaip viešbučiai ir kiti apgyvendinimo paslaugų teikėjai galėtų savo verslą organizuoti pagal žiedinės ekonomikos principus. Dėmesys sutelktas į transportą ir svarstoma, kaip automobilių nuoma ar naudojimas viešuoju transportu gali prisidėti prie žiedinės ekonomikos plėtojimo; analizuojami didelių ir mažų renginių organizavimo aspektai, apimantys tvarumo bei žiedinės ekonomikos principus, ir galintys padėti pritraukti lankytojus; pripažįstama lankytinų vietų svarba, kaip dalis turizmo paslaugų pasiūlos bet kuriame mieste ar regione.

**ISO standartas 21902:2021. *Turizmas ir susijusios paslaugos - Visiems prieinamas turizmas* (šaltinis – anglų kalba)**

Žiūrėkite JTPTO internetinį seminarą „YouTube“ kanale:  
<https://youtu.be/V8oT38BtTWU>



## Santrauka

Tarptautinė standartizacijos organizacija (ISO) 2021 m. paskelbė pirmąjį pasaulyje prieinamo turizmo standartą ISO 21902 „Turizmas ir susijusios paslaugos – prieinamas turizmas visiems – reikalavimai ir rekomendacijos“. Tai tarptautinis standartas, kuriame pateikiamos gairės, kaip užtikrinti visiems vienodą turizmo prieinamumą ir naudojimąsi juo. Standarte pateikiami reikalavimai ir gairės, siekiant užtikrinti visiems vienodas galimybes mėgautis turizmu.

### Susijusios nuorodos:

<https://www.iso.org/standard/72126.html>

<https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.presentations.2288>