



Financira Evropska unija



Projekt DIVETOOR: Komplet za usposabljanje preko cMOOC

Seznam priporočenih člankov in druga gradiva



Financira Evropska unija



Uvod

V nadaljevanju je seznam člankov in gradiv, ki so na portalu MOOC ali na navedenih povezavah na spletu in se nanašajo na različne teme, obravnavane v modulih MOOC.

Nekateri članki in gradiva so označeni ZELO PRIPOROČAMO, saj je pomembno, da jih preberejo tisti udeleženci MOOC, ki želijo pridobiti splošno osnovno znanje o glavnih temah modulov.

Poleg teh je na voljo tudi seznam drugih člankov in gradiv, ki so namenjeni udeležencem MOOC, če se želijo poglobiti v teme, ki jih pokrivajo moduli. Označeni so PRIPOROČAMO. Pri vsakem gradivu je naveden kratek opis njihove vsebine.

Vsi dokumenti so na voljo na platformi MOOC ali pa jih najdete na navedenih povezavah.

Modul 1 – Odziv turističnega sektorja na pandemijo, obuditev sektorja s posebnim poudarkom na vključevanju oseb z invalidnostjo, starejših oseb in oseb s posebnimi potrebami glede dostopnosti

Tema 1.1 Ekonomski in družbeno-kulturni vpliv zunanjih negativnih dejavnikov na turizem

ZELO PRIPOROČAMO

UNWTO, Svetovna turistična organizacija pri Združenih narodih (2021), Globalni gospodarski prispevek turizma in posledice Covida-19

Spletno mesto: <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284423200>

Povzetek

Ta članek Svetovne turistične organizacije pri Združenih narodih (v nadaljevanju tudi UNWTO) poudarja neposreden prispevek turizma k svetovnemu gospodarstvu, merjen v bruto domačem proizvodu turizma (TDGDP) in kako je pandemija Covid-19 vplivala na ekonomske kazalnike. Pandemija Covid-19 je leta 2020 glede na leto poprej zmanjšala prispevek turizma k BDP za več kot polovico oziroma 2,0 bilijona (10^{12}) ameriških dolarjev, kar predstavlja 1,8 % svetovnega BDP turistične panoge. Ta padec predstavlja približno 70 % skupnega padca svetovnega BDP v letu 2020. Mednarodni turistični prihodi so se leta 2020 zmanjšali za 73 %, medtem ko so se prihodki od izvoza turizma (prihodki od mednarodnega turizma in prevoz potnikov) realno zmanjšali za 63 %.



Financira Evropska unija

ZELO PRIPOROČAMO



HOTREC (2022), Pomanjkanje delovne sile v gostinstvu, stališče Bruslja

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

Povzetek

Gostinski sektor zagotavlja 11 milijonov delovnih mest v EU 27 in močno prispeva h gospodarstvu EU. Kljub temu se sektor zdaj sooča s pomanjkanjem delovne sile v izjemnem obsegu. Ta dokument predstavlja trenutne izzive in razloge za ta pojav ter rešitve, ki jih je treba razviti tako na ravni EU kot na nacionalni ravni, vključno s krepitvijo zakonitih migracij, spodbujanjem različnih oblik dela, razvojem izobraževalnih programov in programov usposabljanja.

PRIPOROČAMO

Evropska komisija (2021) in odnos Evropejcev do turizma

Spletno mesto: <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2283>

Povzetek:

Eurobarometer, raziskava o odnosu Evropejcev do turizma vključuje: 1) potovalno vedenje in pogostost potovanj, preferencami glede nastanitve in vplivom pandemije Covid-19 na potovalno vedenje; 2) zelene kanale rezervacij in vire informacij za izbiro turističnih aranžmajev; 3) ključni razlogi za izbiro destinacije; in 4) mnenja in informacije o trajnostnem potovanju, vključno z enostavnostjo iskanja informacij, povezanih s trajnostjo ali dostopnostjo, in pripravljenostjo na spremembo potovalnih navad, da bodo bolj trajnostne. Ta študija profilira vse popotnike in vključuje nekatera vprašanja, kot je iskanje zanesljivih informacij, povezanih z zahtevami turistov s posebnimi zahtevami glede dostopnosti.

ZELO PRIPOROČAMO

Združeni narodi (2020), Covid-19 in vplivi na globalni turizem

Spletno mesto:

https://unsdg.un.org/sites/default/files/202008/sg_policy_brief_covid-19_tourism_august_2020.pdf

Povzetek:

Turizem zagotavlja preživetje milijonom ljudi in omogoča več milijardam ljudi, da cenijo svojo in drugačne kulture in navade. V nekaterih državah turizem lahko doseže več kot 20% BDP in na



Financira Evropska unija



globalni ravni je tretji največji izvozni sektor. Turizem je eden od sektorjev, ki ga je pandemija zelo prizadela in vpliva na gospodarstva, preživetje, javne storitve in priložnosti na vseh celinah. Preživetje ljudi, ki so odvisni od turističnega sektorja, je prednostna naloga obnove turizma, obenem pa tudi priložnost za preobrazbo s poudarkom na gradnji bolj odpornih skupnosti, podjetij z inovacijami, digitalizacijo, trajnostjo in partnerstvi, kar bi okrepilo in povečalo potencial destinacij.

ETC, Evropska komisija za turizem (2022), Raziskovanje odnosa potrošnikov do potovanj in pričakovanja za okrevanje turizma - poletje 2022, 2023 in kasneje

Spletno

mesto:

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

Povzetek:

To poročilo je prvo od dveh, ki raziskuje odnos potrošnikov do potovanj in pričakovanja o okrevanju turizma. Teme, ki so bile raziskane v celotni študiji, so:

- Poznavanje behaviorističnih trendov: doseči boljše razumevanje pristopov k potovanju in vedenja potrošnikov, ki jih je povzročila pandemija Covid-19, ter prepoznati dolgotrajne trende in tiste, ki bodo najverjetneje izzveneli.
- Razumevanje trga: ugotovite in zagotovite pregled vrzeli in priložnosti v evropskih turističnih izdelkih in storitvah, ponujenih med pandemijo, da bi kratkoročno optimizirali potovalne izkušnje potrošnikov.
- Predvidite odnos in pričakovanja potrošnikov do potovanj: preučite pričakovanja potrošnikov o potovanjih v Evropo in znotraj nje za leto 2022, da bi turističnim destinacijam zagotovili potrebne vpogleds za prilagoditev njihove ponudbe potrebam in pričakovanjem potencialnih popotnikov.
- Potovalni obeti: Zagotovite vpogled v pričakovanja potrošnikov glede potovanj po poletnem obdobju leta 2022 in pozneje (2023).

EIU (Economist Intelligence Unit), *Ekonomski statistični podatki (2022), Pričakovanja v turizmu (2023) - Turbulenca v sektorju turizma in poslovnih potovanj*

Spletno mesto:

https://www.eiu.com/n/campaigns/tourism-in-2023/?utm_source=google&utm_medium=ppc&utm_campaign=industries-in-2023&gclid=Cj0KCQiA37KbBhDgARIsAlzce15ElqFg9yXOAhtMdU-kGegrH6akO-jnd2j3m1G3wbkK7Bm5NXTORzYaAohKEALw_wcB



Financira Evropska unija



Povzetek

Pričakovati je, da se bodo mednarodni prihodi turistov leta 2023 povečali za 30% glede na leto 2022, medtem ko podatki iz leta 2022 kažejo 60% povečanje prihodov, vendar ne dosegajo ravni pred pandemijo. Gospodarska recesija, sankcije proti Rusiji in kitajska strategija ničelne tolerance na Covid bodo upočasnile okrevanje turizma.

Vodnik EIU po turizmu v letu 2023 nudi celovit pogled na izzive, priložnosti in trende, na katere moramo biti letos pozorni.

UNWTO in konkurenčnost (2022), Ruska ofenziva na Ukrajino in posledice na mednarodni turizem

Spletno mesto:

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

Povzetek

Ruska vojaška ofenziva na Ukrajino predstavlja visoko tveganje za mednarodni turizem. To je poslabšalo že tako visoke cene nafte in stroške transporta, povečalo negotovost in povzročilo motnje v potovanjih po vzhodni Evropi. V tem poročilu podamo ključne podatke in podrobno analiziramo tveganja.

Evropska komisija za potovanja (2021), *Spodbujanje praks trajnostnega turizma*, Bruselj.

Spletno mesto:

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

Povzetek

Trajnostna naravnost je globalni imperativ našega časa, ki zadeva tudi turizem. Po eni strani lahko nekatere turistične prakse povzročijo zlorabo naravnih virov (pretiran turizem); po drugi strani pa nekateri globalni pojavi (podnebne spremembe) škodujejo pomembnim turističnim zanimivostim, predvsem tistim na odprtem prostoru, ki so iz naravnih virov.

To poročilo predstavlja ključne koncepte trajnosti in trajnostnega turizma. Analizira nekatera stališča potrošnikov do trajnostnih praks in oblikuje ključne trende turističnega gospodarstva. Bogata in zanimiva zbirka primerov, kjer so dokumentirani različni pristopi k trajnostnemu turizmu.



Financira Evropska unija



Tema 1.2 Krize kot priložnost za konstruktivni razmislek o turizmu prihodnosti: obnova turizma, ki bo vključujoč, torej dostopen in pravičen (turizem za vse) in trajnostno razvojno naravnano

UNWTO (2020), *V podporo delovnim mestom in sektorjem, ki so povezani s potovanji in turizmom – poziv k ukrepanju za ublažitev posledic Covida-19 na socialno-ekonomsko stanje in pospešitev okrevanja*, UNWTO, Madrid

Spletno mesto: <https://doi.org/10.18111/9789284421633>

Povzetek

Ta priporočila so namenjena vladam, zasebnemu sektorju in mednarodni skupnosti pri obvladovanju neprimerljive družbene in gospodarske krize, kot je Covid-19. Priporočila so razdeljena na tri ključna področja: 1) Obvladovanje krize in blažitev posledic, 2) Zagotavljanje spodbud in pospešitev okrevanja ter 3) Priprava na prihodnost.

Svetovni gospodarski forum (2022), *Na poti k prožnosti in trajnosti: Okrevanje turizma in potovanj*

Spletno mesto:

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

Povzetek

Svetovni gospodarski forum je objavil svojo raziskavo/elaborate. Razvojni trendi v turizmu in potovanjih, v katerem zavzema vedno večjo vlogo trajnosti in prožnost pri rasti potovanj in turističnih storitev. Okrevanje sektorja je neenakomerno in prihodi turistov januarja 2022 so bili po podatkih Svetovne turistične organizacije 67 % nižji od prihodov v istem obdobju kot leto poprej. Ta članek s kratkim videoposnetkom pokaže nekaj ključnih ugotovitev, kako bi turistični sektor postavili na noge in uvedli izboljšave.

PRIPOROČAMO TUDI

Knežević Cvelbar, L; Antonucci, B; Kutrufo, N; Marongiu, L; Rodrigues, M; Teoh, T (2021), *Raziskava za Odbor za promet in turizem (TRAN) – Ponovni zagon prometa in turizma v EU po Covidu-19 – Turistični sektor*, Evropski parlament, Oddelek za strukturne in kohezijske politike, Bruselj



Financira Evropska unija



Spletno mesto:

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

Povzetek

Ta študija, ki jo je naročil Odbor za promet in turizem (TRAN) Evropskega parlamenta kaže posledice pandemije Covid-19 na področju prometa in turizma v EU ter priporočila, kako se spoprijeti z izzivi, ki jih je prinesla ta krizna situacija.

UNWTO (2020), Globalne smernice za zagon turizma

Spletno mesto:

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

Povzetek

Smernice, ki jih je pripravila Svetovna turistična organizacija pri Združenih narodih (UNWTO) v posvetovanju z globalnim Kriznim odborom za turizem, zagotavljajo vladam in podjetjem obsežen nabor ukrepov, ki bodo pomagali oživiti turizem na varen in odgovoren način.

Skift in Oracle Hospitality (2022), Gostoljubje leta 2025: avtomatizirano, inteligentno ... in bolj osebno

Spletno mesto:

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

Povzetek

Potrošnik se je v zadnjih dveh letih spremenil. Hotelirji morajo danes predvideti potrebe in želje gostov v prihodnosti, da bi lahko vlagali in upravičili hitro naraščajoče cene. Covid je podjetja prisilil k uvedbi brezstičnih tehnologij. Z umetno inteligenco, napovedno analitiko, vzponom navidezne resničnosti in potencialno uporabo metaverse, se zdaj brezstične tehnologije obravnavajo in širijo v celotni industriji. Prispevek poroča o rezultatih raziskave več kot 600 hotelirjev in 5000 potrošnikov po vsem svetu, da bi bolje razumeli njihova pričakovanja v gostinstvu v naslednjih treh letih glede tem, kot so:

- nujne tehnologije za zadovoljstvo gostov;
- modeli upravljanja s kadri za reševanje trenutnega pomanjkanja delovne sile;
- personalizacija storitev za goste pred, med in po njihovem bivanju v hotelu.

Študija kaže, da je v teku prava tehnološka revolucija, ki bo hotelirjem omogočila, da postanejo bolj gostoljubni v celostnem smislu s poudarkom na personalizaciji ponudbe. Duša hotelskega gostoljubja pa ostaja v sposobnosti navezovanja pristnega stika z ljudmi, povezovanja ljudi med seboj in s kraji, ki jih obiščejo, od zdaj naprej s pomočjo novih tehnologij.



Financira Evropska unija



WTTC, Svetovni potovalni in turistični svet (maj 2021), Smernice za vključujoča in dostopna potovanja

Spletno mesto:

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

Povzetek

Z namenom, da bi ustvarili celovit nabor smernic za potovanja, zasebna in službena ter počitnikovanja smo v tem dokumentu zbrali in uskladili smernice, nastale v daljšem časovnem obdobju pri različnih akterjih, in jih oblikovali za svoje potrebe: Vodič ISO/IEC 2014, str. 71, Svetovna zdravstvena organizacija - informacijsko središče za osebe s posebnimi potrebami, ZN Organ za ekonomske in socialne zadeve - informacijsko središče o staranju in o ljudeh z invalidnostjo, Expedia: Breaking Down Barriers to Accessible Travel in Amadeus: Working Towards Inclusive and Accessible Travel. Smernice so razdeljene na štiri stebre, in sicer:

1. Razvoj vključujočega in dostopnega sistema
2. Ustvarjanje varnih prostorov
3. Oblikovanje privlačnega in ustreznega sistema
4. Primeri dobrih praks vključenosti in dostopnosti

UNWTO, ENAT, Fundación Once (december 2020), Oživitev turizma za popotnike s posebnimi potrebami: kako zagotoviti varnost brez nerazumnih zahtev. Načrtovanje potovanja in informacije o novih potovalnih protokolih.

Spletno mesto:

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

Povzetek

Ker se turistični sektor postopoma odpira, ne bi smeli postavljati nerazumnih zahtev, katerim se je pogosto mogoče izogniti, če v procesu okrevanja sprejmemo koncept dostopnega turizma za vse. Potovalna in turistična panoga bi morala popotnike s posebnimi potrebami glede dostopa in dostopnosti videti kot odlično poslovno priložnost za razcvet podjetja.

UNWTO in njeni partnerji so razvili niz osnovnih priporočil, namenjenih različnim deležnikom v vrednostni verigi turizma, da bi jim pomagali pri prilagajanju na nove zdravstvene in sanitarne protokole.



Financira Evropska unija



UNWTO (2020), Vodič po vključujoči obnovi turizma – družbeno-kulturni vpliv Covida-19, Prva izdaja: Osebe z invalidnostjo, UNWTO, Madrid,

Spletno mesto: <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284422296>

Povzetek

Invalide in starejše je Covid-19 močno prizadel. Mnogi so bili izključeni iz obveščanja o javnem zdravju in novostih o potovanjih, odločanju in informacijah o dostopnosti osnovnih turističnih storitev.

Te osebe se tudi sicer srečujejo s številnimi ovirami zaradi načina zasnove okolja in storitev, ki ne upoštevajo različnih potreb ljudi glede dostopa in dostopnosti, kar se je med pandemijo še izraziteje pokazalo.

Zagotavljanje dostopnosti bi podjetja lahko videla kot tržno nišo, vsi gostje bodo slej kot prej cenili dostopnost in varnostne ukrepe, saj se naše sposobnosti spreminjajo zaradi zdravstvenih stanj, staranja in številnih nepredvidljivih dejavnikov.

Priporočila so naslovljena na destinacije in podjetja, da bi jih spodbudili, naj osebe z invalidnostjo, starejše in družine z majhnimi otroki obravnavajo kot pomembne trge za ponovni zagon svojih dejavnosti.

Insight Worldwide Business Research and Digital Travel (2022), Potovanja Razširjen pogled na potovanja v 2022

Spletno mesto: <https://digitaltravelapac.wbresearch.com/downloads>

Povzetek

Covid je pomagal ponastaviti potovanja in potovalno industrijo, kar je povzročilo motnje, a tudi odlične priložnosti za tiste, ki se soočajo z novimi izzivi.

Dokument je bistven vodnik za posodabljanje podjetij o tem, kaj popotniki želijo danes in kako pritegniti pozornost popotnikov ter razumeti izkušnje, ki si jih želijo.

Glavne teme so: zvestoba strank, učinkovito upravljanje podatkov, hiper personalizacija, upravljanje družbenih medijev.

OECD, Organizacija za gospodarsko sodelovanje in razvoj (2018), *Analysing Megatrends to Better Shape the Future of Tourism*, OECD Tourism Papers, No. 2018/02, OECD Publishing, Paris



Financira Evropska unija



Spletno mesto: <https://doi.org/10.1787/d465eb68-en>

Povzetek

Ta članek razvija vrsto verjetnih scenarijev za megatrende, ki bodo imeli velik in trajen vpliv na turizem. Proučuje, kako bi se bilo možno bolje pripraviti na prihajajoče megatrende in predstavi sklop vodilnih načel za učinkovito strateško predvidevanje v turizmu.

Module 2 - Accessible tourism and its potential as one of the main levers for the recovery of the tourism sector

Topic 2.1 Accessibility as a business opportunity for tourism destinations and businesses

ZELO PRIPOROČAMO

Združeni narodi: Cilji trajnostnega razvoja (2015)

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

Povzetek

ZN opredeljujejo cilje trajnostnega razvoja kot načrt za doseganje bolj kakovostne in trajnostno naravnane prihodnosti za vse. V ta načrt sodijo globalni izziv, s katerimi se soočamo danes, denimo z revščino, neenakostjo, podnebnimi spremembami, degradacijo okolja, mirom in pravičnostjo. Turizem lahko neposredno ali posredno prispeva k doseganju vseh ciljev, in sicer

Cilj 1: Ustvari delovna mesta in dohodek na ravni skupnosti.

Cilj 2: Spodbudi trajnostno kmetijstvo s spodbujanjem oskrbe hotelov

Cilj 4: Spodbuja vključenost

Cilj 5: Opolnomoči ženske

Cilj 11: Izboljša urbano infrastrukturo, dostopnost, ohranja kulturno in naravno dediščino

Hotelska veriga ILUNION – videoposnetek (2019), Vključenost za vsakogar in vse

Spletno mesto: <https://www.youtube.com/watch?v= TrMO4bZpaM>

Povzetek

Ta videoposnetek predstavlja štiri zaposlene v verigi ILUNION HOTELS, ene najuspešnejših hotelskih verig v Evropi, ki v ospredju uporabljajo univerzalno zasnovo svojih hotelov, zaposlujejo med 40 in 70 odstotkov oseb z invalidnostjo ter preizkušajo in izkoriščajo tehnične inovacije, da bi lahko ponudili kakovostno turistično ponudbo za vse.

PRIPOROČAMO TUDI



Financira Evropska unija



UNWTO (2021), *Dostopnost in razvoj vključujočega turizma v naravnih okoljih. Zbirka dobrih praks.*

Spletno mesto: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284422777>

Povzetek

Publikacija obravnava dostopnost v naravnih območjih in glede na relativno pomanjkanje raziskav tega področja, si pomaga s številnimi študijami primerov in primeri dobrih praks, pridobljenih od pridruženih članic UNWTO in drugih organizacij. Prikazuje različne načine oblikovanja in izvajanja projektov, namenjenih izboljšanju dostopnosti v naravi, kar omogoča osebam s posebnimi potrebami, da potujejo na ta območja. Publikacija, ki je namenjena vsem deležnikom v turizmu iz javnega in zasebnega sektorja, vključno z organizacijami za upravljanje destinacij, turističnimi podjetji, nevladnimi organizacijami in drugimi turističnimi subjekti, ponuja tudi ustrezna znanja o tem, kako prepoznati dostopne turistične proizvode in storitve v naravnih območjih.

Poročilo Evrobarometra 499 (2021), *Odnos Evropejcev do turizma*

Spletno mesto:

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

Povzetek

Raziskava o odnosu Evropejcev do turizma. Raziskava je vključila naslednje teme:

- 1) navade in odnos Evropejcev do potovanj, pogostost potovanj, preference glede nastanitve in vpliv pandemije Covid-19 na odnos do potovanj;
- 2) najpogosteje uporabljeni načini za nakup ali rezervacijo in viri informacij za odločitev o izbiri aranžmajev;
- 3) ključni razlogi za izbiro destinacije in
- 4) mnenja in informacije o trajnostnem potovanju, vključno z zahtevnejšim iskanjem informacij glede trajnosti ali dostopnosti in pripravljenostjo na spreminjanje svojih navad in odnosa do potovanj k trajnostno sprejemljivejšim. Ta študija profilira vse popotnike in vključuje nekatera vprašanja, kot je iskanje zanesljivih informacij, povezanih z osebami s posebnimi potrebami, zelo pogosto glede dostopa oz dostopnosti.

Michigan, Zvezna država ZDA (2022), *Pogoste napačne predstave in zablode o invalidnosti in osebah z invalidnostjo*

Spletno mesto: https://www.michigan.gov/mcsc/0,4608,7-137-8074_22503_23185-63417--,00.html



Financira Evropska unija



Povzetek

Opisuje pogoste napačne predstave in zablode o invalidnosti in osebah z invalidnostjo. Predstavi, kako naj bi korektno dojemali takšna stanja in osebe. Pokaže neprimerne vzorce odnosa in obnašanja do oseb z invalidnostjo in ponudi primernjše načine obnašanja, sporazumevanja in medsebojnega povezovanja.

ECA, Evropski koncept o dostopnosti (2013), Koncept *Oblikovanje za vse* se iz teorije uspešno uveljavlja v praksi

Spletno mesto:

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

Povzetek

Uvajanje dostopnosti v smislu koncepta oblikovanje za vse, imenovano tudi univerzalno oblikovanje (Design for All) je pri novih projektih je zagotovo enostavnejša kot prilagajanje, spreminjanje ali prenova že obstoječe strukture. To poročilo opisuje dobre in napačne rešitve in ponuja seznam dobrih praks, ki prikazujejo, kako je koncept oblikovanja za vse zaživel v praksi.

Turizem v Flandriji, vizija in koncept (2019), *Potujmo v prihodnost. Priporočila za obdobje od 2019 do 2024.*

Spletno mesto: <https://www.traveltomorrow.be/future-vision/memorandum/>

Povzetek

Opisuje vizijo prihodnosti turizma v Flandriji in različne načrtovane dejavnosti za vključitev več državljanov in turistov.

Vasanthakumari, S. (2019), *Mehke veščine na delovnem mestu*

Spletno mesto:

https://www.researchgate.net/publication/337181806_Soft_skills_and_its_application_in_work_place

Povzetek

Mehke veščine se nanašajo na skupine osebnih lastnosti, navad, prepričanj, odnosa do drugih in do dela, vljudnost in prijaznost do sodelavcev in ljudi na sploh, zaradi katerih je nekdo kompatibilen z večino sodelavcev in zato primeren za delo v skupini ali sodelovanje. Mehke veščine vključujejo medosebne in osebne lastnosti, ki izboljšajo posameznikovo interakcijo, delovno uspešnost in karijerne možnosti. Razvijanje mehkih veščin naj bi se začelo, ko je oseba dijak ali študent, da bi lahko učinkovito delovala v svojem študijskem okolju in



Financira Evropska unija



prihodnjem delovnem mestu. Ta študija se osredotoča na turiste s posebnimi potrebami, predvsem po dostopu in dostopnosti in osebjem, ki obvlada večšine za ustrezno komunikacijo.

Irska nacionalna služba za ljudi z invalidnostjo, *Sedem načel oblikovanja za vse*

Spletno mesto:

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

Povzetek

Tu se poglobimo v koncept oblikovanja za vse, ki je zasnovan na sedmih načelih (kot je pojasnjeno tudi v Priročniku DIVETOURL). Dokument je razvil Universal Design Ireland, Pobudo je dala Irska nacionalna služba za ljudi z invalidnostjo.

Spoznajte družino Običajnik – *Dogodivščine pri Oblikovanju za vse - videoposnetek*

Spletno mesto: <https://www.youtube.com/watch?v=A88E4DH2asQ>

Povzetek

Ta zabavni videoposnetek na preprost način pojasnjuje, zakaj je potrebno uporabiti univerzalno oblikovanje, da bi razmišljali in razvili učinkovite storitve za vse, ki so potem na voljo tudi ljudem s posebnimi potrebami glede dostopa in dostopnosti.

Tema 2.2 Pravila in priporočila, kako izboljšati dostopnost v turizmu

ZELO PRIPOROČAMO

Združeni narodi (2006), Konvencija o pravicah oseb z invalidnostjo

Spletno mesto:

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

Povzetek

Konvencija o pravicah oseb z invalidnostjo in spremljajoči izbirni protokol (A/RES/61/106) je bila sprejeta na zasedanju Generalne skupščine Združenih narodov v New Yorku dne 13. decembra 2006. Na sedežu je bila odprta za podpis 30. marca 2007, v veljavo je stopila 3. maja 2008. Slovenija je konvencijo ratificirala aprila 2008, Evropska unija pa decembra 2010.



Financira Evropska unija



Namen konvencije je osebam z invalidnostjo zagotoviti polno in enakopravno uživanje vseh človekovih pravic in temeljnih svoboščin in spoštovati njihovo prirojeno dostojanstvo. Osebe z invalidnostjo imajo dolgotrajne telesne, duševne, intelektualne ali senzorične okvare, ki jih različne ovire lahko omejujejo, da bi enako kot drugi, polno in učinkovito sodelovali v družbi. Posebej izpostavlja invalidne ženske, deklice in otroke in si prizadeva, da bi države podpisnice konvencije zagotovile uživanje človekovih pravic in temeljnih svoboščin tudi najbolj ranljivim skupinam.

Konvencija je rezultat več desetletnega truda Združenih narodov, da bi spremenili odnos do invalidnosti. Danes na osebe z invalidnostjo ne gledamo s pomilovanjem, ampak vedno bolj kot na polnopravne in aktivne člane družbe, ki se zavedajo svojih pravic. V tem smislu je konvencija o pravicah oseb z invalidnostjo mednarodna pogodba za človekove pravice nasploh.

Evropska komisija (2019), *Direktiva (EU) 2019/882 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 17. aprila 2019 o zahtevah glede dostopnosti proizvodov in storitev v Evropskem gospodarskem prostoru*

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

Uporabne informacije

Spletno mesto: https://www.accessibletourism.org/resources/factsheet_eu_accessibility-act_a.pdf

Povzetek

Evropski akt o dostopnosti (EAA) je namenjen izboljšanju delovanja notranjega trga za dostopnost izdelkov in storitev z odpravo ovir, ki jih ustvarja različna zakonodaja članic EU. EU in vse države članice so ratificirale Konvencijo ZN o pravicah oseb z invalidnostjo (UN CRPD). S tem so se zavezale, da bodo ustvarile zakonodajni okvir za dostopnost v skladu z 9. členom konvencije. Dostopnost obravnavamo kot širok koncept, ki vključuje preprečevanje in odpravljanje ovir, ki otežujejo dostopnost in uporabo izdelkov, storitev in infrastrukture. Države članice so začele neodvisno sprejemati zakonodajo o dostopnosti, kar povečuje regulativno razdrobljenost. Komisija je predlagala Zakon o dostopnosti, da bi pomagala odstraniti ovire med državami članicami zaradi različnih nacionalnih zahtev glede dostopnosti. Zakonske regulative glede dostopnosti različnih držav bi zaobšli z vzpostavitvijo načela dostopnosti, namesto iskanja podrobnih tehničnih rešitev.



Financira Evropska unija

PRIPOROČAMO



Evropska komisija (2014), *Zaključno poročilo in priporočila, EU študija: Identifikacija potrebnih veščin in usposabljanje za pridobitev le-teh za izboljšanje dostopnosti turističnih storitev v Evropi.*

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

Povzetek

Ta je zaključno poročilo študije, ki jo je naročil Generalni direktorat Evropske komisije za podjetništvo in industrijo v zvezi z Identifikacijo oziroma ugotovitvami, *kakšne veščine in usposabljanja so potrebna za izboljšanje dostopnosti turističnih storitev*. Poročilo vključuje vse ugotovitve raziskovanja in zbiranja podatkov, celotno analizo rezultatov ter nabor zaključkov in priporočil. Za lažje razširjanje so vsi podatki na ravni države in 20 samostojnih poročil o študijah primerov na voljo v ločeni prilogi.

Evropska komisija (2015), *Zaključno poročilo in priporočila, EU študija: Ugotavljanje oziroma identifikacija ponudbe ter ocena kakovosti ponudbe dostopnih turističnih storitev v Evropi*

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

Povzetek

To je končno poročilo obsežne študije o ponudbi dostopnih turističnih storitev, ki jo je naročila Evropska potovalna komisija (ETC, European Travel Commission). V študijo so vključene: ankete med obiskovalci in ponudniki turističnih storitev, pregled relevantne nacionalne zakonodaje, strokovni pregledi, spletno podprte raziskave in analiza informacij o dostopnosti, transportu, infrastrukturi, objektih in drugih strukturah in storitvah. Izvedenih je bilo 15 študij primerov dostopnih turističnih destinacij, kjer smo identificirali primere dobrih poslovnih praks in destinacij v razvoju.

UNWTO (2013), *Priporočila glede dostopnega turizma*

Spletno mesto: <https://www.unwto.org/accessibility>

Povzetek



Financira Evropska unija



Priporočila o dostopnem turizmu je sprejela generalna skupščina UNWTO z resolucijo A/RES/637(XX) avgusta 2013. Priporočila so nastala ob podpori Fundacije ONCE za socialno in ekonomsko vključevanje oseb z invalidnostjo in Evropske mreže za dostopni turizem (ENAT), da bi zagotovili smernice za nadzorne službe, destinacije in podjetja o tem, kako zagotoviti dostopne turistične storitve za vse obiskovalce.

UNWTO (2015-16), Priročnik: *Dostopni turizem za vse: načela, orodja in dobre prakse.*

Spletno mesto: <https://www.unwto.org/accessibility>

Povzetek

Priročnik je razdeljen na pet modulov, ki obravnavajo zahteve uporabnikov, gospodarske koristi, priporočene ukrepe, poslovno politiko, informacijske tehnologije, kazalnike za upravljanje dostopnosti in dobre prakse.

Opomba: nekateri dokumenti so na voljo samo v španskem jeziku.

Fundacija ONCE in UNTWO (2019), *Izberi pot in svojo destinacijo*

Spletno mesto: <https://youtu.be/x0NVShuA-xU>

Povzetek

Videoposnetek kaže, da so osebe z invalidnostjo skupina z velikim ekonomskim potencialom in izjemna poslovna priložnost. Poleg sprememb v dostopnosti struktur in okolij, bi bilo potrebno spremeniti predvsem miselnost, da bi izkoristili in zadostili povpraševanju po turističnih storitvah te velike množice. Dostopna okolja in storitve prispevajo k izboljšanju kakovosti turističnega proizvoda in obenem ustvarijo več zaposlitvenih možnosti za osebe z invalidnostjo. Dostopnost mora biti sestavni del vsake odgovorne in trajnostne turistične politike in strategije.

Projekt »Krožno gospodarstvo skozi integrirano učenje v poklicnem izobraževanju in usposabljanju: “CIRCLE” - učno gradivo o turizmu s poudarkom na krožnem gospodarstvu.

Spletno mesto: <https://circlelearning.eu/tourism-training/>



Financira Evropska unija



Povzetek

Na usposabljanju se ukvarjamo z idejo o krožnem gospodarstvu, predvsem nas zanima, v kolikšni meri to zanima ekonomske subjekte in ali sploh razmišljajo o tem, da so tudi sami del krožečega gospodarskega toka.

Medtem ko je pomembno razvijati konkurenčnost evropske turistične industrije, se tudi EU zaveda, da obstaja zahteva, da se to stori na trajnosten način. Ta stran vsebuje vire, ki so posebej namenjeni trenerjem v turističnem sektorju. Sektor je širok in zato ponujeno učno gradivo pokriva več vidikov turističnega sektorja. Usposabljanje obravnava naslednje: razmišlja, kako bi lahko hoteli in drugi ponudniki nastanitev vključili razmišljanje o krožnem gospodarstvu v svoje poslovanje; osredotoča se na promet in kako lahko najem avtomobila ali uporaba javnega prevoza podpreta krožno gospodarstvo; obravnava organizacijo večjih in manjših dogodkov, ki bi lahko pritegnili obiskovalce in spet podpirali trajnost in načela krožnega razmišljanja; prepoznava pomen turističnih znamenitosti kot dela turistične ponudbe v katerem koli mestu ali regiji.

ISO 21902:2021 *Turizem in povezane storitve – Dostopni turizem za vse*

Spletno mesto: Webinar na YouTube: <https://youtu.be/V8oT38BtTWU>

Povzetek

Mednarodna organizacija za standardizacijo (ISO) je leta 2021 objavila prvi svetovni standard o dostopnem turizmu, ISO 21902 »*Turizem in povezane storitve – Dostopni turizem za vse – Zahteve in priporočila*.« To je mednarodni standard, ki ponuja smernice za zagotavljanje enakega dostopa in dostopnosti v turizmu. Standard določa zahteve in smernice z namenom zagotavljanja enake dostopnosti in uživanja v turizmu za kar največje število ljudi, ne glede na starost in zmožnosti.

Povezana spletna mesta:

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

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