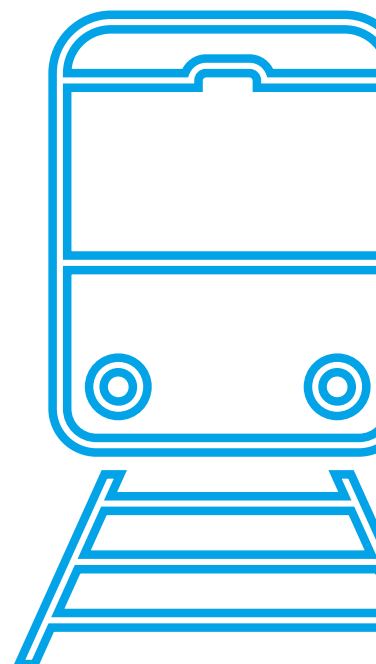
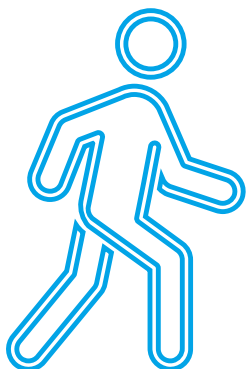


InterCat

International Team for **Circular and Accessible Tourism**

GLOSĀRIJS UN LABA PRAKSE

Pieejams tūrisms



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

InterCAT: International Team for Circular and Accessible Tourism
Erasmus+ Strategic Partnerships for vocational education and training
Project No 2020-1-IT01-KA202-008596

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Saturu

Ievads pieejamajā tūrismā	3
1.1 Definīcija	4
1.2 Īsa pieejamā tūrisma Eiropas Savienībā vēsture	4
1.3 Pieejams tūrisms un ilgtspēja	5
1.4 Pieejams tūrisms Eiropas Savienībā.....	8
Prasmju un kompetenču, kas nepieciešamas pieejama tūrisma jomā, apzināšana.....	9
GLOSARIJS	12
Glosārija kā instrumenta nozīmīgums	13
Kā izveidot glosāriju	15
Glosārija formatēšana.....	19
Kā izmantot glosāriju	21
Pieejamā tūrisma noteikumi.....	22
Pieejama tūrisma apzīmējumi	40
Labās Prakses	41
Atsauces	66



Ievads pieejamajā tūrismā

1.1 Definīcija

Pieejams tūrisms ļauj cilvēkiem ar piekļuves prasībām, tostarp mobilitātes, redzes, dzirdes un kognitīviem traucējumiem, darboties neatkarīgi, vienlīdzīgi un cienīgi, nodrošinot universāli izstrādātus produktus, pakalpojumus un vidi. Šī definīcija iekļauj visus cilvēkus, tostarp cilvēkus, kuri ceļo ar ratiņos sēdošiem bērniem, cilvēkus ar invaliditāti un vecus cilvēkus (*Darcy and Dickson, 2009, 34. lpp.*). Tāpēc var apgalvot, ka pieejams tūrisms ir paredzēts ikvienam, kas dod priekšroku vieglai tūrisma pieredzei, neatkarīgi no tā, vai tie būtu veci cilvēki, kuri dod priekšroku staigāšanai pa lēzenu rampu, nevis kāpšanai pa stāvām kāpnēm, vai cilvēki ar invaliditāti, kuri novērtēs vairāk tūrisma objektu ar nepārtrauktām takām, taustāmām virsmām un skaidrām un spilgtām izkārtņēm (*Luiza, 2010*).

1.2 Īsa pieejamā tūrisma Eiropas Savienībā vēsture

Cilvēku ar invaliditāti grūtības piekļūt tūrisma viesmīlības iestādēm ir atzītas par Eiropas mēroga problēmu vismaz kopš 90. gadiem. Taču pieejama tūrisma praktiskā attīstība sākās jau agrāk, 80. gadu beigās. Tajā laikā radās starptautiskā kustība "Tūrisms visiem". Pastāv uzskats, ka kustību izraisīja "Beikera ziņojums", ko Anglijas Tūrisma padome publicēja 1989. gadā. Beikera ziņojumā Anglijas tūrisma nozarei ieteikts padarīt savus pakalpojumus pieejamus visiem klientiem neatkarīgi no viņu spējām vai invaliditātes, vecuma, ģimenes vai finansiālā stāvokļa.

Neilgi pēc tam vairākas citas Eiropas organizācijas sāka pievērsties šiem un līdzīgiem jautājumiem. Kustība "Tūrisms visiem" pavisam īsā laika sprīdī kļuva populāra un tika īstenota vairākās valstīs visā pasaulē. Eiropas Savienība nodēvēja 2003. gadu par Eiropas cilvēku ar invaliditāti gadu. Tas visādā ziņā bija paversiena gads, jo Eiropā tika īstenotas daudzas veiksmīgas kampaņas, kā arī tika rīkoti dažādi pasākumi un citas aktivitātes¹.

¹ Skat.: 2010: *A Europe Accessible for All. Report from expert group set up by European Commission* [Visiem pieejama Eiropa. Eiropas Komisijas izveidotās ekspertu grupas ziņojums] <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.442>

1.3 Pieejams tūrisms un ilgtspēja

Universālais dizains ir kļuvis par galveno elementu pieejamā tūrisma attīstībā un izpratnē. Universālais dizains ir arī pamatjēdziens, kas mēģina paplašināt piekļuves un mobilitātes, kā arī pieejamas vides jēdzienus, lai iekļautu paaudžu plānošanu, kas atzīst saikni starp novecošanu, invaliditāti un cilvēku spēju nepārtrauktību pār savu dzīvi visa mūža garumā. Universālais dizains ir definēts kā “tādu pakalpojumu, produktu, informācijas un vides radīšana, lai tie pēc iespējas lielākā mērā un neatkarīgāk būtu pieejami, saprotami un lietojami ikvienam, bez nepieciešamības veikt adaptāciju vai radīt speciālu dizainu. Universālā dizaina nolūks ir vienkāršot dzīvi ikvienam, izveidojot radīto vidi, produktus un komunikācijas, kas vienlīdzīgi pieejamas, izmantojamas un saprotamas par zemām izmaksām vai bez jebkādam papildu izmaksām. Universālā dizaina koncepcija ir paredzēta visiem cilvēkiem neatkarīgi no vecuma, izmēra un spējām.”² Stratēģijas, kuras tūrisma operators varētu izmantot, lai labāk pielāgotos universālā dizaina principiem, ir šādas:

- pieejama dizaina iekļaušana plānošanas procesā;
- zināšanu iegūšana par attiecīgajiem likumiem un starptautiski atzītiem pieejamības standartiem;
- cilvēku ar invaliditāti iekļaušana plānošanas komandās;
- pieejamības speciālista iekļaušana plānošanas komandās;
- kad vien iespējams, jāpārsniedz standartos ietvertās prasības;
- pieejamības prasības jāievēro arī ārpus stāvvietām;
- pieejamības nodrošināšana āra vidēs;
- nepārtraukta maršruta plānošana;
- plānošanā jāņem vērā estētiskie apsvērumi un vides aspekti;
- jānodrošina, ka visi būvniecības laikā izmantotie materiāli atbilst piemērotiem standartiem.

Jāuzsver, ka, lai gan universālais dizains nepārprotami koncentrējas uz vides iezīmēm, tā pielietošana tūrisma nozarē rada potenciālu būtiski ietekmēt dažādus sociāli ilgtspējīgus rezultātus. Tādējādi universālā dizaina ieviešana var veicināt sociālo ilgtspēju – atbalstot pašreizējo un nākamo paaudžu spēju veidot veselīgas un dzīvotspējīgas kopienas, izmantojot formālus un neformālus procesus, sistēmas un struktūras. Sociāli ilgtspējīgas kopienas ir taisnīgas, daudzveidīgas, saistītas, demokrātiskas un nodrošina labu dzīves kvalitāti. **Pieejams**

² Universālā dizaina centrs, pieejams: https://projects.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about_ud/about_ud.htm

tūrisms nodrošina brīnišķīgu saikni starp cilvēktiesībām, **ilgtspēju** un **tūrismu**, pierādot, ka viens nevar pastāvēt bez otra. (Darcy et al., 2010; Buhalis & Darcy, 2010). 1. tabulā ir norādīti universālā dizaina principi (Universālā dizaina centrs).

1. tabula. Universālā dizaina principi

PIRMAIS PRINCIPS: Ērta lietošana ikvienam
Dizains ir noderīgs un pārdodams cilvēkiem ar atšķirīgām spējām.
Vadlīnijas:
1.a. Nodrošina vienu un to pašu lietošanas līdzekli visiem lietotājiem: identisku, kad vien iespējams; līdzvērtīgu, kad nav iespējams.
1.b. Izvairās no kādu lietotāju segregācijas vai nosodīšanas.
1.c. Paredz, ka privātums, aizsardzība un drošība ir vienādi pieejama visiem lietotājiem.
1.d. Padara dizainu pievilcīgu visiem lietotājiem.
OTRAIS PRINCIPS: Daudzveidīga izmantošana
Dizains ir pielāgots plašam individuālo tieksmju un spēju spektram.
Vadlīnijas:
2.a. Nodrošina izmantojamo metožu izvēli.
2.b. Piekļuve un lietošana ir pielāgota labročiēm vai kreīļiem.
2.c. Sekmē lietotāja rūpīgumu un precizitāti.
2.d. Nodrošina pielāgošanos lietotāja tempam.
TREŠAIS PRINCIPS: Viegli izprotams pielietojums
Dizaina izmantošana ir viegli saprotama, neatkarīgi no lietotāja pieredzes, zināšanām, valodas iemaņām vai pašreizējā koncentrēšanās līmeņa.
Vadlīnijas:
3.a. Novērš nevajadzīgu sarežģītību.
3.b. Ir savienojams ar lietotāja cerībām (ko iepriekš paredzot sagaida) un intuīciju.
3.c. Ir pielāgots plašam rakstītprasmes un valodas iemaņu spektram.
3.d. Sistematizē informāciju atbilstoši tās svarīgumam.
3.e. Nodrošina efektīvu un nepārprotamu pielietojumu vai izmantošanu un atgriezenisko saiti uzdevuma izpildes laikā un pēc tās.
CETURTAIS PRINCIPS: Viegli uztverama informācija
Dizains efektīvi novada nepieciešamo informāciju līdz lietotājam, neatkarīgi no apkārtējās vides vai lietotāja sensoriskajām spējām.
Vadlīnijas:

4.a. Izmanto dažādus veidus (tēlojošu, mutvārdu, taustāmu), lai sniegtu būtisku informāciju.
4.b. Līdz maksimumam palielina būtiskas informācijas salasāmību jeb precizitāti.
4.c. Nodrošina atbilstošu kontrastu starp būtisku informāciju un ne tik būtisku informāciju.
4.d. Rada atšķirību elementiem ar metodēm, kuras ir iespējams aprakstīt (piemēram, atvieglot instrukciju vai virziena norādījumu došanu).
4.e. Nodrošina savietojamību ar dažādām metodēm vai ierīcēm, ko izmanto cilvēki ar sensoriskiem traucējumiem.
PIEKTAIS PRINCIPS: Samazināta iespēja kļūdīties
Dizains līdz minimumam samazina riskus un nejaušu vai netīšu darbību nelabvēlīgās sekas.
Vadlīnijas:
5.a. Sistematizē elementus, lai līdz minimumam samazinātu riskus un kļūdas: visvairāk lietotie elementi, vispieejamākie elementi; izslēgtie, atsevišķie vai aizsargātie riskantie elementi.
5.b. Nodrošina brīdinājumus par riskiem un kļūdām.
5.c. Nodrošina pazīmes, kas izslēdz iespēju kļūdīties.
5.d. Neatbalsta neapzinātu rīcību uzdevumos, kas prasa modrību un piesardzību.
SESTAIS PRINCIPS: Minimāla fiziskā piepūle
Dizainu ir iespējams izmantot lietderīgi un ērti, un nogurums ir minimāls.
Vadlīnijas:
6.a. Ļauj lietotājam saglabāt neitrālu ķermeņa stāvokli.
6.b. Eksploatācijai nepieciešams mērens spēku patēriņš.
6.c. Līdz minimumam samazina atkārtoto darbības.
6.d. Līdz minimumam samazina ilgstošu fizisku piepūli.
SEPTĪTAIS PRINCIPS: Kustībai un lietošanai atbilstošs izmērs un telpa
Pieejas, aizsniegšanas, manipulācijas un lietošanas vajadzībām tiek nodrošināts atbilstošs izmērs un telpa, neatkarīgi no lietotāja ķermeņa izmēra, pozas vai mobilitātes.
Vadlīnijas:
7.a. Jebkura sēdoša vai stāvoša lietotāja vajadzībām nodrošina skaidru redzes līniju uz būtiskiem elementiem.
7.b. Jebkura sēdoša vai stāvoša lietotāja vajadzībām padara visu priekšmetu aizsniegšanu ērtu.
7.c. Pielāgo izmaiņas atbilstoši plaukstas izmēram un satvērienam.
7.d. Nodrošina atbilstošu telpu palīgierīču vai personāla palīdzības izmantošanai.

Avots: Universālā dizaina centrs³

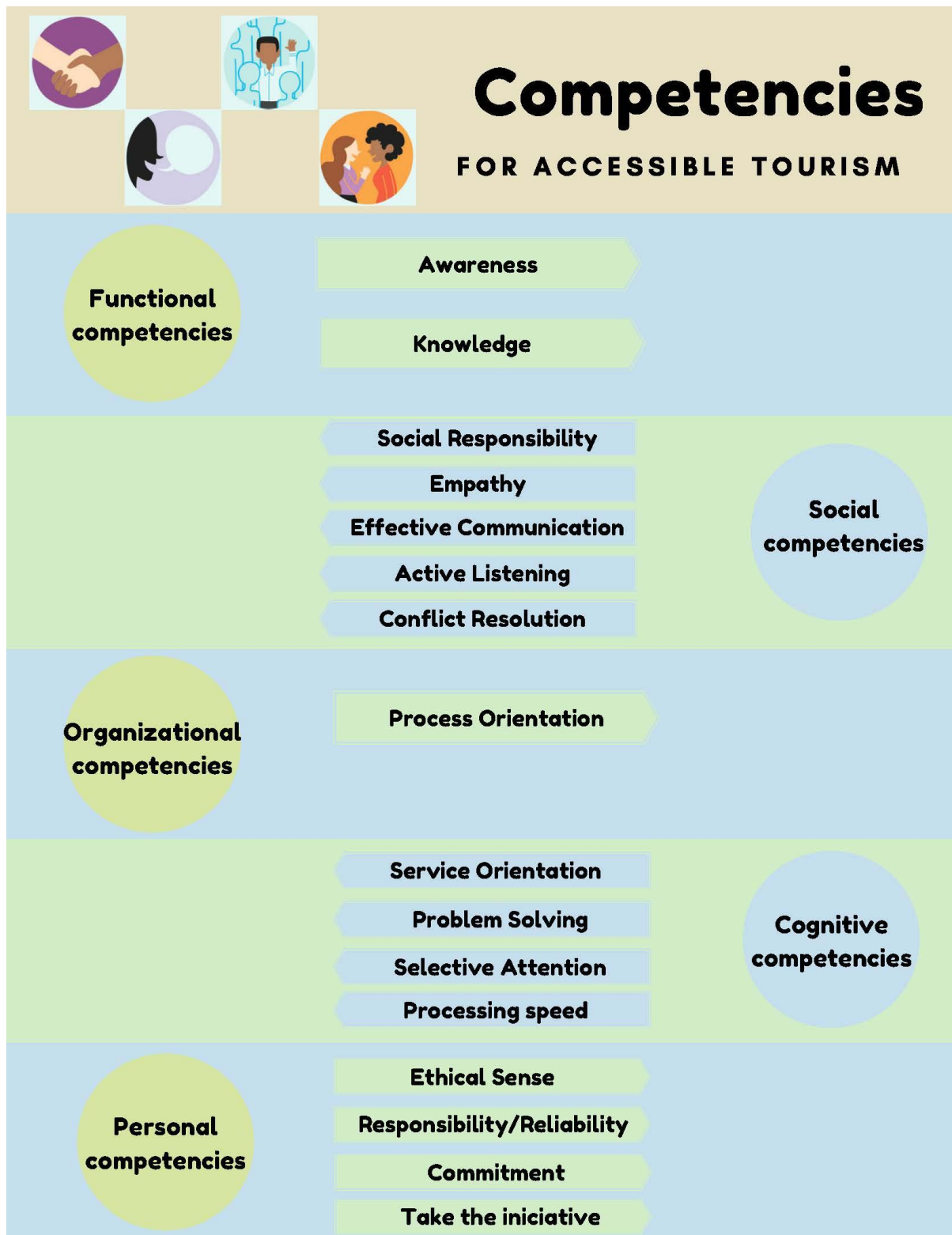
1.4 Pieejams tūrisms Eiropas Savienībā

ES šobrīd ir viens no vadošajiem tūrisma galamērķiem pasaulē, un viens no tās mērķiem ir saglabāt savu pozīciju un to paplašināt. Eiropas tūrisma politika virza pasaules tūrisma tirgus tendences. Tūrisma nozares lielais apjoms, kā arī ienākumi un nodarbinātība, ko šī nozare rada kopienās, ir galvenie iemesli, kāpēc ES pieliek lielas pūles, lai saglabātu savu pasaules līdera pozīciju tūrisma nozarē. Un viens no tās jaunākajiem tūrisma veidiem ir pieejams tūrisms. Pieejams tūrisms ir nišas tūrisma segments, kurā attīstītājiem ir jāatbilst visaugstākajiem standartiem gan kvalitātes, gan ilgtspējas ziņā. Pieejams tūrisms ir nepieciešams ne tikai cilvēkiem ar īpašām vajadzībām, bet arī sniedz risinājumus vecāka gadagājuma cilvēkiem, ģimenēm ar maziem bērniem un tūristiem, kuriem drošība ir prioritāte (*Zsarnoczky & Istvan, 2017*).

Taču pieejamais tūrisms Eiropas Savienībā vēl ir tikai pirmsākumos. Oficiālo jēdziena "pieejams tūrisms" definīciju ES ieviesa tikai 2015. gadā. Kopš tā laika ES eksperti joprojām strādā pie jomas ieviešanas, jo pieejams tūrisms ir ne tikai jauns tūrisma segments, bet arī prasa pilnīgi jaunu pieeju no ieinteresētajām pusēm. Pieejama tūrisma pakalpojumi galvenokārt ir nodrošināti tikai atsevišķos īpaši veidotos masu tūrisma segmentos; savukārt ir ļoti maz pakalpojumu sniedzēju, kas vienlaicīgi spētu uzņemt lielāku tūristu pulku ar īpašām vajadzībām. Pastāv liela atšķirība starp daļēji un pilnībā pieejamām tūristu vietām; lai nodrošinātu pilnvērtīgu pieejamību ikvienam viesim ar īpašām vajadzībām, tūristu vietas jau no paša sākuma jāveido, paturot prātā universālā dizaina principus (paskaidrots iepriekš), kā arī ir svarīgi, lai topošā viesu īpašās prasības būtu noteiktas par prioritāti jau ieviešanas procesa laikā. Tāpat kā "parastās" tūristu vietas ir paredzētas lielām cilvēku masām, arī pieejamas tūrisma vietas būtu jāveido, ņemot vērā unikālo vajadzību daudzveidību (*Zsarnoczky, 2018*).

³ Pieejams: https://projects.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about_ud/udprinciplestext.htm

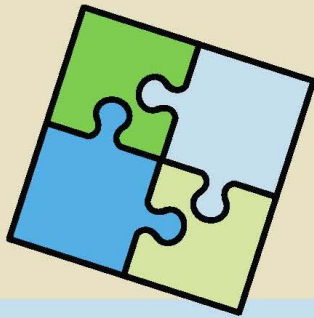
Prasmju un kompetenču, kas nepieciešamas pieejama tūrisma jomā,
apzināšana



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

InterCAT
International Team for Circular and
Accessible Tourism
Project n.: 2020-1-IT01-KA202-008596





Skills

FOR ACCESSIBLE TOURISM

Management of Service Animals

Universal Design

Tour and travel services management

Hard Skills

make web content more accessible to people with disabilities

Equipment Maintenance

Transportation Management Operation

Guests Safety

Soft Skills

Effective delivery or relaying information to tourists

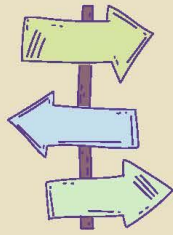
Ability for Digital Interaction



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

InterCAT
International Team for Circular and
Accessible Tourism
Project n.: 2020-1-IT01-KA202-008596





Some extra details...

Functional competencies

Awareness

- aware of the diversity within the different disability types: never ask a person what their impairment is. If a person wants you to know they will tell themselves
- Develop awareness of needs of guests with disabilities
- Understand basic principles in welcoming, serving and assisting guests with disabilities

Knowledge

- Has knowledge on policies, of the UN Convention on the rights of Persons with Disabilities and the development on inclusive tourism within the EU and its values
- Know how to deal with service animals & assistive technology
- Understand functional diversity and causes of disability
- Know where to find relevant information and resources in order to advise, facilitate and plan
- Know about safety and evacuation procedures
- Share knowledge, ideas and successful solutions with other personnel

Effective Communication

- verbal & non verbal communication: always speak directly to the disabled person and not through their companion, if they have one. Eye contact is important.
- appropriate (loud & clear) voice tone
- appropriate body language

Empathy

- ask questions
- engage with the problem
- identification with the other

Social competencies

Conflict Resolution

- Emotional Agility: acceptance, compassion

Active Listening

- It is fine to offer assistance to a disabled person. However, wait until the offer has been accepted and do not assume to know what is needed.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

InterCAT
International Team for Circular and Accessible Tourism
Project n.: 2020-1-IT01-KA202-008596





GLOSARIJS

Pieejama tūrisma apmācību tēmu

Glosārija kā instrumenta nozīmīgums

Glosārijs ir alfabētiskā secībā sakārtots saraksts ar kādā tekstā, publikācijā vai konkrētā jomā lietotiem grūti saprotamiem vārdiem vai frāzēm un to nozīmi. Glosārijs ir cieši saistīts ar terminoloģiju. Lielākā daļa mūsdienās sagatavoto dokumentu tiek izstrādāti speciālistu saziņai. Līdz ar to tie tiek rakstīti speciālā valodā, un 30–80 % no teksta (atkarībā no konkrētās jomas un teksta veida) ir terminoloģija. Citiem vārdiem sakot, terminoloģija ir galvenais līdzeklis, ko izmanto, lai attēlotu faktus, viedokļus un informāciju un lai tos nodotu tālāk. Tādējādi speciālistu zināšanu un informācijas nodošana, vienalga, vai vienā valodā vai daudzās valodās, ir neatgriezeniski saistīta ar terminoloģijas resursu izveidi un izplatīšanu, kā arī ar terminoloģijas pārvaldību šī vārda plašākajā nozīmē. Šis process attiecas ne tikai uz zinātni vai inženierzinātnēm, bet arī uz tiesību zinātni, valsts pārvaldi, veselības aprūpes jomu u.c. Turklāt terminoloģijai ir būtiska loma dokumentu izstrādē un izplatīšanā, arī darba procesā. Terminoloģijas resursi ir nozīmīgi arī daudzu citu jomas iemeslu dēļ: tie ir vārdu vai citu apzīmējumu kolekcijas, tie nodrošina standartizāciju un saskaņošanu, kā arī tiek izmantoti dažādos piemērošanas veidos un disciplīnās. Šajā kontekstā ir diezgan skaidrs, cik svarīgs glosārijs ir viena teksta ietvaros, vai pat neatkarīgi no teksta.

Glosārijs ir nepieciešams, ja ⁴:

- definīcija ir pārāk gara un pārlietu traucēs lasīšanas procesu vai
- ne visiem lasītājiem būs nepieciešams zināt definīciju, un jūs vēlaties ietaupīt zinošo lasītāju laiku.

Glosāriji var noderēt arī mācību procesā, jo tie palīdz studentiem identificēt un apgūt jaunu ar konkrēto jomu saistītu vārdu krājumu. Likt studentiem intuitīvi saprast vārdus no to lietojuma tekstā vai klasē nav labākais risinājums, jo ne visiem studentiem ir nepieciešamās prasmes, lai iemācītos jaunus vārdus šādā veidā. Turklāt glosārijs nodrošina to, ka studenti redz vārda definīciju un avotu. Apgūstot un izprotot glosārijā atrodamos vārdus, students var precīzāk izmantot konkrētās jomas specifisko vārdu krājumu, kā arī iegūst labāku izpratni par saistītajiem jēdzieniem. Glosāriju var izmantot, lai studentiem sniegtu ne tikai definīcijas, bet arī piemērus, kā attiecīgais termins tiek lietots kādā kontekstā.

⁴ Ewald, T. Writing in the Technical Fields: A Practical Guide (Feb. 2017)

Ziņojumos glosārijs parasti atrodas ziņojuma sākumā, starp saturu un kopsavilkumu, vai arī beigās – starp ieteikumiem un atsaucēm. Glosārijā iekļautajiem vārdiem jābūt alfabētiskā secībā, un glosārijam jābūt viegli pārskatāmam⁵.

⁵ Ewald, T. Writing in the Technical Fields: A Practical Guide (Feb. 2017)

Kā izveidot glosāriju

Vispirms ir skaidri jānosaka glosārija mērķauditorija. Vienlīdz svarīgi ir noteikt glosārijā iekļauto terminu izziņas jomu. Lai glosārijs būtu noderīgs, ir jābūt skaidri definētai mērķauditorijai un izziņas jomai.

Kad ir noteikta mērķauditorija un izziņas joma, glosārija redaktoram ir jāpārlasa pamatteksts vai jāpēta attiecīgās jomas literatūra, lai identificētu nezināmus terminus. Jāidentificē tādi termini, kas parastam lasītājam varētu būt nezināmi, tehniskie vai akadēmiskie termini, ko nepieciešams sīkāk paskaidrot saistībā ar citiem dokumentiem, vai arī tādi termini, kas sīkāk jāpaskaidro, pat, ja lasītājs jau šo terminu atpazīst⁶.

Gadās, ka redaktors ir arī teksta autors, un šādos gadījumos ir diezgan grūti identificēt tos terminus, kuri būtu iekļaujami glosārijā, jo redaktors ļoti labi pārzina teksta saturu un ir attiecīgās jomas eksperts. Lai atvieglotu procesu un iegūtu labāku rezultātu, šādos gadījumos redaktoram vai kādam citam vajadzētu no jauna pārskatīt tekstu, lai identificētu glosārijā iekļaujamos terminus.

Gadījumos, kad mērķauditorija ir nevis zinātniskā kopiena, bet gan visa sabiedrība, tas, kurš pārlasa tekstu, var būt arī kāds draugs vai ģimenes loceklis, kuram nav zināšanu par attiecīgo jomu. Tādējādi teksts un glosārijs būs pēc iespējas noderīgāks arī parastam lasītājam.

Kad ir identificēti visi glosārijā iekļaujamie termini, tie ir jāapkopo vienā atsevišķā dokumentā. Jāanalizē redaktora un pārlasītāju ieteiktie termini. Jāpārlicinās, ka glosārijā iekļautie termini aptver visus jēdzienus, kas kādam varētu būt neskaidri.

Jānorāda, ka glosārijā iekļautajiem terminiem jābūt gana vispārīgiem, bet ne pārlietu sarežģītiem, turklāt glosārijam nevajadzētu būt pārlietu garam. Parasti glosārija apjomu aprēķina šādi – ja kāda publikācija ir piecas līdz sešas lapas gara, tad glosārijam nevajadzētu būt garākam par vienu vai divām lapām. Izņēmums ir tad, ja publikācijā ir ļoti daudz akadēmisko vai tehnisko terminu, kurus ir nepieciešams paskaidrot.

Ir vairāki aspekti, kas jāņem vērā, sastādot definīcijas. Kad ir identificēti visi termini, par katru no tiem ir jāsniedz īss apraksts. Aprakstam ir jābūt īsam un konkrētam, un ne garākam par diviem līdz četriem teikumiem. Ja jūs esat konkrētās jomas eksperts, jums ir viegli ieslīgt detaļās. Taču jāņem vērā, ka ir liela iespēja, ka lasītājs ļoti garas definīcijas nemaz nelasīs,

⁶ Piemēram, tekstā pamanāt tehnisku terminu, kas apraksta procesu – “jonizācija”. Jums šķiet, ka lasītājam nepieciešams vairāk informācijas par šo terminu. Jūs varat pamanīt arī terminu, kas tekstā ir pieminēts, bet nav paskaidrots. Tādēļ jums šķiet, ka šis termins jāiekļauj glosārijā, lai varētu sniegt papildu informāciju par to.

turklāt garas definīcijas novērš lasītāja uzmanību no konkrētā dokumenta. Apraksts ir ļoti būtisks, un tas ir jāraksta pašiem. Nav ieteicams kopēt definīcijas no citiem glosārijiem, taču, ja tiek izmantots cits avots, ir jānorāda atsauce.

Definīcijām ir divi galvenie mērķi:

- definīcijas precizē kādas tehniskās jomas atklājumu vai jaunu tehnoloģiju aprakstu (piemēram, zoologs atklāj jaunu dzīvnieku sugu un nosauc un definē to);
- definīcijas palīdz speciālistiem sazināties ar lasītājiem, kas nav zinoši attiecīgajā jomā (piemēram, rokasgrāmata par mašīnas labošanu ietver dažādus terminus, kas apzīmē detaļas un instrumentus).

Definīcijā definējamais vārds vai frāze (termins) tiek paskaidrots ar citiem vārdiem un frāzēm (skaidrojums), lai būtu skaidra konkrētā termina nozīme. Skaidrojums nodrošina to, ka lasītājs labāk izprot termina nozīmi. Lai definīcija būtu laba, tai jāatbilst šīm divām īpašībām:

1. lasītājam ir pazīstami skaidrojumā izmantotie vārdi un frāzes, un viņš izprot to nozīmi;
2. skaidrojumā izmantotie vārdi un frāzes palīdz lasītājam izprast terminu, bieži vien nodrošinot īpašību vai metožu kopumu, ko izmantot, lai izprastu terminu, t.i., skaidrojums palīdz kategorizēt attiecīgo terminu.

Definīciju veidi

Definīcijas, tāpat kā argumenti, ir artefakti ar noteiktu struktūru, kas izveidota noteiktam mērķim. Šī paša artefakta struktūra ir termina pielīdzināšana skaidrojumam. Cilvēki veido definīcijas, lai konkretizētu nozīmi – bieži vien, lai mazinātu vispārīgumu, divdomību vai lai vispār to novērstu. Pastāv pieci pazīstamākie definīciju veidi.

Leksiskās definīcijas. Studenti visbiežāk sastopas ar leksiskajām definīcijām. Leksika ir kādas konkrētas valodas vai personas vārdu krājums vai zināšanas. Tādēļ leksiskās definīcijas mērķis ir paskaidrot vārda vai frāzes lietojumu kādā konkrētā valodā. Vārdnīcas nodrošina visaptverošu leksisko definīciju kolekciju noteiktai valodai. Laba leksiskā definīcija ir aprakstoša – tā apraksta vārda vai frāzes vispārīgo lietojumu kādā konkrētā kopienā. Turklāt laba leksiskā definīcija ir tāda, kas paskaidro nozīmi, izmantojot plaši lietotus un saprotamus vārdus. Citiem vārdiem sakot, labas leksiskās definīcijas cenšas aprakstīt vārda vai frāzes vispārīgo lietojumu tā, lai pēc iespējas plašāka auditorija to varētu viegli saprast.

Precizējošās definīcijas. Precizējošās definīcijas definē terminu vai frāzi detalizētāk nekā to dara, sniedzot vispārīgo lietojumu. Parasti precizējošās definīcijas cenšas novērst nenoteiktību vārda vai termina lietojumā konkrētiem mērķiem.

Teorētiskās definīcijas. Arī teorētiskās definīcijas cenšas definēt terminus pēc iespējas precīzāk. Taču teorētiskās definīcijas sniedz cilvēkiem izpratni par definēto lietu, konkretizējot termina vai frāzes nozīmi, un to paveic ar teorētiskā ietvara palīdzību.

Nosaucošās definīcijas. Nosaucošās definīcijas cenšas noteikt konkrētu termina vai frāzes nozīmi kādā konkrētā kontekstā vai konkrētiem mērķiem. Viens veids, kādā cilvēki izmanto nosaucošās definīcijas, ir izdomājot vārdu vai nosaukumu kaut kam jaunam.

Pārliecinošās definīcijas. Kad kāds sniedz pārliecinošo definīciju (zināmu arī kā emocionālo definīciju), viņš cenšas konkrēta vārda nozīmi papildināt ar emocionālo, normatīvo un vērtējošo kontekstu. Kā jau minēts iepriekš, emocionālā nozīme var neatbilstošā mērā ietekmēt mūsu argumentāciju un lēmumu pieņemšanu. Tādējādi cilvēki, kuri izmanto pārliecinošās definīcijas, parasti cenšas ietekmēt patērētāja domas par vai pret definēto lietu.

Definīcijām ir jābūt vienkāršām, skaidrām, lasītājam viegli uztveramām un piemērotām parastam lasītājam. Jāizvairās no tehnisku terminu izmantošanas skaidrojumā, jo tas var tikai

samulsināt lasītāju. Glosārijs nav vārdnīca, un tajā nevajag izmantot pārlietu akadēmisku valodu. Definīcijā jāpaskaidro, kāda ir termina nozīme attiecīgā dokumenta ietvaros, un skaidrojums jāsniedz pēc iespējas vienkāršākā formā. Visbeidzot, glosārijā nevajadzētu lietot abreviatūras. Tās var norādīt atsevišķā sarakstā ar nosaukumu “Abreviatūras”. Tās nevajadzētu lietot glosārijā, jo tās var tikai samulsināt lasītāju. Ja pamattekstā ir daudz abreviatūru, tad jāapsver atsevišķa abreviatūru saraksta izveide.

Skaidru definīciju uzrakstīt nav viegli. Teikumus ir viegli lasīt, ja ir skaidra teikumu uzbūve un uzsvars. To dažāda garums un vārdu kārtība novērš jucekļīgumu un vienmuļību. Skaidri teikumi veicina izpratni, un uzsvēršana tiek lietota tad, kad tas ir būtiski. Skaidri teikumi nodrošina kodolīgumu. Dažas vadlīnijas⁷, lai teksts būtu viegli uztverams:

- definīcijā iekļautajiem teikumiem nevajadzētu būt saraustītiem, tādēļ ieteicams izvairīties no īsiem teikumiem, jo tie izskatās jucekļīgi un nav skaidri;
- definīcijā lietotās saistītās idejas ir jāietver vienā teikumā, lai lasītājs varētu uztvert šo ideju sasaisti;
- neaizstājiet tehniski precīzus vārdus ar vārdiem, kas nav tehniski un ir neskaidri vai neprecīzi;
- katrā profesijā ir pieņemtas frāzes un terminoloģija. Piemēram, vārds “stat” angļu valodā ir medicīnas žargons, un tas nozīmē nekavējoties pamest iesākto un pievērsties ārkārtas situācijai;
- datoru jomā “glitch” ir īslaicīgas jaudas sprieguma svārstības, kas var izdzēst iekšējās atmiņas saturu; “bug” ir kļūda, kas izraisa programmas nepareizu darbību. Šāds noderīgs žargons zinošai auditorijai sniedz skaidru nozīmi;
- izvairieties no pārspilējumiem, tie izklausās mākslīgi. Esiet piesardzīgi, izmantojot tādus vārdus kā labākais, lielākais, gaišākais, sliktākais u.c.;
- izvairieties no neprecīzu vārdu lietošanas – pat sinonīmiem ir dažādas nozīmes nianšes;
- izvairieties no pārlietu neformālas izteiksmes. Mēs parasti nerakstām tā, kā kādā kafejnīcā runājam ar draugiem. Saprotama izteiksme nozīmē neizmantojot standartiem neatbilstošu valodu, žargonu, lamuvārdus vai pārlietu daudz sarunvalodas izteicienu.

⁷ Lannon M. J., 2006, Technical Communication, Library of Congress Catalog, University of Massachusetts, Dartmouth

Ir noderīgi sniegt dažus vispārīgus rakstīšanas padomus⁸, kas varētu noderēt arī glosārija sastādīšanā.

- Neaizraujieties ar lietvārdiem. Ir grūti lasīt teikumu, kurā ir pārlietu daudz lietvārdu. Iespēju robežās to vietā izmantojiet darbības vārdus. Tad teksts būs vieglāks, īsāks un dinamiskāks.
- Izsakieties konkrēti, nevis abstrakti. Aizstājiet neskaidrus un abstraktus izteicienus ar konkrētiem. Teksts būs skaidrāks, jēgpilnāks un bieži vien arī īsāks.
- Iespēju robežās izmantojiet darāmo kārtu, nevis ciešamo. Ja darbības vārdi ir darāmajā kārtā, teikumi parasti ir vieglāk uztverami un vienkāršāki (arī īsāki).
- Uzmanieties no viltus draugiem. Viltus draugi ir vārdu pāri divās valodās, kas izskatās līdzīgi, bet ir ar pavisam dažādām nozīmēm.
- Piesardzīgi izmantojiet adverbiālas vārdkopas.
- Komatus lietojiet atbilstoši interpunkcijas noteikumiem.

Jāpatur prātā, ka laba glosārija galvenie mērķi ir skaidrība, kodolīgums, precizitāte, organizācija un ētika.

Glosārija formatēšana

Glosārijus var formatēt daudz un dažādos veidos, bet parasti termini ir sakārtoti alfabētiskā secībā, un pēc katra termina un definīcijas ir viena tukša līnija. Kad sastādām glosāriju, termini parasti tiek sakārtoti alfabētiskā secībā no "A" līdz "Z". Alfabētiskajai kārtībai ir tāda priekšrocība, ka lasītājs varēs ātri orientēties un atrast sev nepieciešamo terminu. Pārliedzieties, ka termini ir sakārtoti alfabētiskā secībā pēc termina pirmā burta (un pēc tam pēc otrā un trešā, ja nepieciešams). Ja termins sastāv no vairākiem vārdiem, tad pirmais vārds nosaka to, kurā vietā termins būs atrodams. Ir būtiski atdalīt terminus ar aizzīmēm vai izmantojot atstarpes. Izvēlieties vienu formatēšanas veidu un ievērojiet to visā glosārijā, lai tas izskatītos viegli pārskatāms un pabeigts. Terminu izcelšana slīprakstā vai treknrakstā var atvieglot teksta uztveršanu un izmantošanu, jo termini izcelsies un tos būs vieglāk pamanīt.

⁸ European Commission. Claire's Clear Writing Tips. [Eiropas Komisija. Klēras skaidras valodas padomi] Pieejams: https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/clear_writing_tips_en.pdf

Protams, ir jāizvēlas viens no šiem formatēšanas veidiem, lai glosārijā būtu izmantots vienots stils.

Dažos gadījumos attēli var būt ļoti nozīmīgi, lai veicinātu termina izpratni. Arī video materiāli var palīdzēt izskaidrot terminus. Piemēram, ar video var viegli paskaidrot procesu aprakstošus terminus (konkrētas tehnikas, metodes). Tas ir veids, kā ātri izskaidrot terminu, un dažos gadījumos tas ir efektīvāk nekā paskaidrot to tikai ar vārdiem.

Kā izmantot glosāriju

Viena no svarīgākajām laba glosārija pazīmēm ir izmantošanas ērtums. Glosārija lasītājiem jāvar viegli atrast viņus interesējošo terminu.

Lai to nodrošinātu, šajā pieejamā tūrisma glosārijā termini ir sakārtoti alfabētiskā secībā. Kā tas tika norādīts jau iepriekš, terminu sakārtošana alfabētiskā kārtībā ir ierasta glosāriju sastādīšanas prakse, un mēs uzskatām, ka šis ir visērtākais veids, lai nodrošinātu, ka lietotājs konkrēto terminu var atrast ļoti ātri un ka viņam tādēļ nav jāpārskata viss glosārijs.

Ja glosārijs tiek sagatavots kā atsevišķs dokuments, glosārija pirmajā lapā jānorāda šāda informācija:

Ievads: Glosārija ievads sniedz visa dokumenta pārskatu. Šajā sadaļā jāsniedz jebkura informācija, kas lasītājam var būt nepieciešama, lai spētu izmantot šo dokumentu.

Mērķis: Norādiet šī glosārija mērķi.

Piemērošanas joma: Īss glosārija piemērošanas jomas apraksts; projekts vai projekti, ar kuriem tas ir saistīts, kā arī jebkas cits, ko šis dokuments ietekmē vai kas ietekmē šo dokumentu.

Pārskats: Šajā apakšnodaļā aprakstīts, ko glosārijs ietver un kā tas ir organizēts.

Glosārijs ir sastādīts, lai sniegtu definīcijas tādiem terminiem, kas lasītājiem varētu būt nesaprotami, lasot labo prakšu aprakstus vai citus projekta dokumentus. Glosārijus bieži vien var izmantot kā neformālas datu vārdnīcas, kas ietver datu definīcijas, lai lasītājs, lasot labo prakšu aprakstus un citus projekta dokumentus, varētu koncentrēties uz tajos iekļauto informāciju.

Pieejamā tūrisma noteikumi

Vesels (abled)

Šis termins tiek lietots, lai aprakstītu kādu, kura invaliditāte nav acīmredzama.

Vārdi "cilvēks bez invaliditātes" vai frāze "cilvēks, kuram nav invaliditātes" ir neitrālākas izvēles. "Vesels cilvēks" ir piemērots termins lietošanai dažos gadījumos, piemēram, valdības ziņojumos par darbaspēka veselo locekļu īpatsvaru. Dažos gadījumos var izmantot vārdu "tipisks", lai aprakstītu stāvokli bez invaliditātes, lai gan jāņem vērā, ka daži cilvēki ar invaliditāti iebilst pret tā lietošanu.



Pieejamība

Attiecas uz to, ka cilvēki ar invaliditāti var izmantot produktus un pakalpojumus tik efektīvi, cik tos var izmantot cilvēki bez invaliditātes; pieejamība arī ietekmē ar ceļojumiem saistītos lēmumus un apmierinātības pakāpi.

Pieejamību nosaka tas, kas mums jā dara, mūsu mijiedarbība ar vidi un mūsu personīgās izvēles. Mācību materiāli un tehnoloģijas ir "pieejamas" cilvēkiem ar invaliditāti, ja viņi spēj "iegūt to pašu informāciju, iesaistīties tajās pašās aktivitātēs un baudīt tos pašus pakalpojumus" kā cilvēki, kuriem nav invaliditātes. Kā cilvēkam ar invaliditāti jums ir jāspēj sasniegt šos trīs mērķus "vienlīdz integrētā un vienlīdz efektīvā veidā, ar līdzvērtīgu lietošanas ērtumu" (ASV Tieslietu departamenta un ASV Izglītības departamenta kopīgā vēstule, 2010. gada 29. jūnijs).



Pieklūstamības vadlīnijas

Juridisks vai nejuridisks dokuments, kurā iekļautas funkcionālās un tehniskās prasības pieklūstamības nodrošināšanai.



Pieejamības standarts

Formāls dokuments, kas nosaka vienotus funkcionālos un tehniskos kritērijus, metodes, procesus un praksi, lai nodrošinātu produktu, ierīču, pakalpojumu vai vides pieejamību cilvēkiem ar invaliditāti un citām lietotāju grupām.

Eiropas Savienībā pieejamības standarti attiecas uz:

- IKT pieejamību, kas izriet no Eiropas standarta EN 301 549;
- piekļuvi apbūvētajai videi, kā rezultātā tiek izstrādāts Eiropas standarts EN 17210, par kuru pašlaik notiek apspriešanās;
- pieejamību saskaņā ar “Design for all” standartiem, kā rezultātā ir izveidots Eiropas standarts EN 17161;
- tīmekļa vietņu un mobilo aplikāciju pieejamību, atjaunojot Eiropas standartu EN 301 549



Pieejamas tualetes

Tualetes, kas ir izstrādātas, lai apmierinātu visu cilvēku vajadzības, tostarp cilvēku ar invaliditāti un, konkrētāk, ratiņkrēslu lietotāju vajadzības, kuriem nepieciešams vairāk vietas un noteikts aprīkojums vai tualetes izkārtojums.

Pieejama tualete ir paredzēta lietošanai cilvēkiem ar fizisku invaliditāti. Tās šķiet ērtas gan cilvēkiem ar pārvietošanās grūtībām, gan arī tiem, kam ir vājas kājas, jo augstāk novietots tualetes pods atvieglo piecelšanos. Papildu pasākumi pieejamības uzlabošanai ir nodrošināt vairāk vietas un vadmargas, lai atvieglotu pārvietošanos uz tualetes sēdekli un no tā, kā arī pietiekami daudz vietas aprūpētājam, ja nepieciešams. Dažās valstīs ir prasības attiecībā uz pieejamības



nodrošināšanu publiskajās tualetēs. Tualetes privātmājās var pārveidot (modernizēt), lai nodrošinātu, ka tās atbilst pieejamības prasībām.



Pieejams tūrisms **Tūrisms un ceļošana, kas ir pieejama visiem, gan cilvēkiem ar invaliditāti, gan bez tās, tostarp tiem, kuriem ir kustību, dzirdes, redzes, kognitīvie vai intelektuālās attīstības un psihosociālie traucējumi, vecāka gadagājuma cilvēkiem un cilvēkiem ar īslaicīgu invaliditāti.**

Pieejams tūrisms ļauj cilvēkiem ar īpašām piekļuves prasībām, tostarp ar kustību, redzes, dzirdes un kognitīvām piekļuves dimensijām, darboties neatkarīgi, vienlīdzīgi un cienīgi, nodrošinot universāli izstrādātus produktus, pakalpojumus un vidi. Šī definīcija iekļauj visus cilvēkus, tostarp tos, kas ceļo ar bērniem ratiņos, cilvēkus ar invaliditāti un seniorus. Tāpēc var teikt, ka pieejams tūrisms ir paredzēts ikvienam cilvēkam, kurš dod priekšroku vieglai tūrisma pieredzei: senioriem, kuri dod priekšroku staigāšanai pa lēzenu rampu, nevis kāpšanai pa stāvām kāpnēm, un arī cilvēkiem, kuriem ir jebkāda veida invaliditāte, kuri novērtēs vairāk tūrisma objektu ar nepārtrauktām takām, taktilām virsmām un skaidrām un spilgtām norādēm.



Pielāgošana nās spēja **Organizācijas vai indivīda spēja pielāgoties jaunām tehnoloģijām, jauniem tirgus apstākļiem un jauniem darba modeļiem.**

Tūrisma uzņēmumiem un organizācijām ar valsts sektora atbalstu jāmeklē veidi, kā pielāgoties jaunajiem tirgus apstākļiem, lai atjaunotu savas konkurences priekšrocības un iegūtu tirgus daļu. Pieejamības uzlabošana var būt veids, kā uzlabot vispārējo tūrisma kvalitāti. Labāka pieejamība var paplašināt klientu bāzi un veicināt to, ka galamērķus un apskates objektus apskata lielāks apmeklētāju skaits; labāka pieejamība var veicināt ilgtermiņa ilgtspējību un uzlabot apmeklētāju pieredzi. Daži tūrisma pakalpojumu sniedzēji jau ir sapratuši ekonomiskās priekšrocības, ko sniedz uzlabota piekļuve un pieejamība, bet lielākajai daļai tas vēl ir tikai priekšā (Buhalis et al., 2012)



Pielāgošana **Esoša produkta, pakalpojuma, ēkas (vai ēkas daļas), telpas vai vides pielāgošana, kas uzlabo to pieejamību vai lietošanas vienkāršību cilvēkiem ar invaliditāti.**

Viesnīcu telpu pielāgošanai, lai padarītu tās pieejamas, vajadzētu būt iekļautai viesnīcu nozares profesionāļu biznesa plānošanas procesā. Neatkarīgi no tā, vai

tiek pielāgotas esošās telpas vai celtas jaunas, mērķim vajadzētu būt ievērot tiesību aktus un likvidēt jebkādas arhitektūras vai strukturālos un komunikāciju šķēršļus, kas ierobežo šo ēku vai telpu izmantošanu. Lai padarītu savas telpas pieejamas, viesnīcām jāveic izmaiņas, kas ietver: plašu durvju ailu izbūvi un rampu uzstādīšanu ratiņkrēslu lietotājiem un tiem, kuriem ir grūtības izmantot kāpnes vai nest smagu bagāžu. Ir jānodrošina vairāki ietilpīgi lifti, gaitenjos jābūt viegli saprotamām un precīzām norādēm. Ieteicams iespēju robežās izvairīties no paklāju lietošanas, jo tie var apgrūtināt pārvietošanos. Konkrēts numuru skaits jārezervē cilvēkiem ar invaliditāti.



Tehniskie palīgīdzekļi

Virstermins, kas ietver palīgierīces, pielāgotas ierīces un rehabilitācijas ierīces cilvēkiem ar invaliditāti, kā arī ietver procesu, lai šīs ierīces izvēlētos, atrastu un izmantotu. Tehniskos palīgīdzekļus var izmantot, lai sniegtu atbalstu mobilitātei, saziņai, drošībai.

Tehniskie palīgīdzekļi (TP) ir jebkura lieta, aprīkojums, programmatūra vai produktu kopums, kas tiek izmantots, lai palielinātu, uzturētu vai uzlabotu cilvēku ar invaliditāti funkcionālās spējas.

TP var būt zema tehnoloģiskā līmeņa: plakāti saziņai, kas izveidoti no kartona vai filca.

TP var būt augsta tehnoloģiskā līmeņa: speciāli datori.

TP var būt aparatūra: protēzes, uzstādīšanas sistēmas, pozicionēšanas ierīces.

TP var būt datortehnika: speciāli slēdži, klaviatūras un rādītāji.

TP var būt programmatūra: ekrāna lasītāji un saziņas programmas.

TP var būt iekļaujoši vai specializēti mācību materiāli un mācību programmas palīgīdzekļi.

TP var būt specializētas mācību programmatūras.

TP var būt daudz kas vairāk – elektroniskas ierīces, ratiņkrēsli, rāmji uz rītiņiem, ortozes, izglītības programmatūras, pacelāji, zīmuļu turētāji, acu un galvas izsekošanas tehnoloģijas u.c.



Attieksmes es šķēršļi

Attieksmes šķēršļi ir plaši izplatīti negatīvi priekšstati un vērtību sistēmas, kas koncentrējas uz personas invaliditāti, nevis uz spējām un citām vērtīgām īpašībām. Attieksmes šķēršļi var būt gan sabiedrībā un kopienās, gan konkrētiem indivīdiem.

Šie šķēršļi bieži rodas izpratnes trūkuma dēļ, un tādēļ cilvēki mēdz ignorēt un nosodīt cilvēkus ar invaliditāti vai arī viņiem ir nepareizi priekšstati par cilvēkiem ar invaliditāti.



Attieksmes šķēršļu piemēri:

- uzskats, ka persona ar invaliditāti ir nepilnvērtīga;
- uzskats, ka kāds ar runas traucējumiem nevar jūs saprast;
- priekšstatu veidošana par cilvēku stereotipu vai zināšanu trūkuma dēļ;
- likšana personai justies tā, it kā jūs izdarāt tai "īpašu pakalpojumu", nodrošinot izmitināšanu.



Audiogids / audioapraksts ir vizuālās informācijas pārveidošana vārdos cilvēkiem, kuri ir neredzīgi vai vājredzīgi. **Nodrošiniert ierakstus ar mutiskiem komentāriem un informāciju par apskates objektiem, kas atrodas, piemēram, muzejā.** **Audiogidi var būt pieejami dažādos formātos un dažādās valodās.**

Cilvēkiem ar redzes traucējumiem var būt nepieciešams vairāk mutiskas informācijas un detalizētāku un precīzāku aprakstu. Adevkātiem skaņas brīdinājumiem jābūt izvietotiem visur, kur var būt apdraudējums tiem, kam ir redzes traucējumi. Rakstā "The Visual made Verbal" (Snyder, 2007) ir sniegta pamatinformācija, kā pareizi aprakstīt kaut ko audio formātā.



Tūrisms bez šķēršļiem Pakalpojumu un iespēju kopums, kas ļauj cilvēkiem ar īpašām vajadzībām bez šķēršļiem un grūtībām izbaudīt brīvdienas un atpūtu (Eiropas Komisija). **Sinonīms: pieejams tūrisms.**

"Ikvienam – neatkarīgi no tā, vai viņam ir kāda invaliditāte – vajadzētu būt iespējai ceļot uz kādu valsti, tās iekšienē un uz jebkuru vietu vai pasākumu, kuru viņš vēlētos apmeklēt" (Ziemeļvalstu invaliditātes politikas padome).

Runa nav par atsevišķu pakalpojumu radīšanu cilvēkiem ar invaliditāti, jo mērķis ir cilvēku ar īpašām vajadzībām, jo īpaši cilvēku ar invaliditāti un gados vecāku cilvēku, pilnīga integrācija vai iekļaušana tūrisma nozarē.

Izaicinājumi/šķēršļi cilvēkiem ar invaliditāti ir:

- neapmācīti darbinieki, kas nespēj informēt un konsultēt par pieejamības jautājumiem;
- nepieejami rezervēšanas pakalpojumi un saistītās tīmekļa vietnes;
- pieejamu lidostu un pieejamu transfēra pakalpojumu trūkums;
- pielāgotu un pieejamu viesnīcu numuru, restorānu, veikalu, tualetu un sabiedrisko vietu neesamība;
- nepieejamas ielas un transporta pakalpojumi;
- nav informācijas par pieejamām telpām, pakalpojumiem, aprīkojuma nomu un tūrisma objektiem.



Επικοινωνιακά εμπόδια Εμπόδιο επικοινωνίας είναι οτιδήποτε μας εμποδίζει να λάβουμε και να κατανοήσουμε τα μηνύματα που χρησιμοποιούν οι άλλοι για να μεταφέρουν τις πληροφορίες, τις ιδέες και τις σκέψεις τους. (KUMBAKONAM, USHA. (2016). ΦΡΑΓΜΑΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ)

"Ikvienam – neatkarīgi no tā, vai viņam ir kāda invaliditāte – vajadzētu būt iespējai ceļot uz kādu valsti, tās iekšienē un uz jebkuru vietu vai pasākumu, kuru viņš vēlētos apmeklēt" (Ziemeļvalstu invaliditātes politikas padome).



Runa nav par atsevišķu pakalpojumu radīšanu cilvēkiem ar invaliditāti, jo mērķis ir cilvēku ar īpašām vajadzībām, jo īpaši cilvēku ar invaliditāti un gados vecāku cilvēku, pilnīga integrācija vai iekļaušana tūrisma nozarē.

Izaicinājumi/šķēršļi cilvēkiem ar invaliditāti ir:

- neapmācīti darbinieki, kas nespēj informēt un konsultēt par pieejamības jautājumiem;
- nepieejami rezervēšanas pakalpojumi un saistītās tīmekļa vietnes;
- pieejamu lidostu un pieejamu transfēra pakalpojumu trūkums;
- pielāgotu un pieejamu viesnīcu numuru, restorānu, veikalu, tualetu un sabiedrisko vietu neesamība;
- nepieejamas ielas un transporta pakalpojumi;
- nav informācijas par pieejamām telpām, pakalpojumiem, aprīkojuma nomu un tūrisma objektiem.



Attīstības traucējumi

Attīstības traucējumi ir stāvokļu grupa, ko izraisa fiziski, mācīšanās, valodas vai uzvedības traucējumi. Šie apstākļi sākas attīstības periodā, var ietekmēt funkcionēšanu ikdienā un parasti ilgst visu cilvēka mūžu.

Tie ir traucējumi, kas parasti jau ir dzimšanas brīdī un kas negatīvi ietekmē indivīda fizisko, intelektuālo un/vai emocionālo attīstību. Attīstības traucējumi sastopami visās rasēs, etniskajās un sociālekonomiskajās grupās. Attīstības traucējumu piemēri: UDHS, autiskā spektra traucējumi, cerebrālā trieka, dzirdes zudums, intelektuālās attīstības traucējumi, mācīšanās traucējumi, redzes traucējumi un citi attīstības kavējumi. Termins “attīstības traucējumi” ir plašāka mūža invaliditātes kategorija, un invaliditāte var būt intelektuāla, fiziska vai abu kombinācija. To parasti lieto kopā ar terminu “intelektuālās attīstības traucējumi”, lai aprakstītu situācijas, kurās pastāv intelektuālās attīstības traucējumi un citi traucējumi.



Invaliditāte – cilvēki īpašām vajadzībām

Īpašas vajadzības attiecas uz dažādām grūtībām (piemēram, fiziskajiem, emocionālajiem, uzvedības vai mācīšanās traucējumiem vai invaliditāti), kuru dēļ indivīdam ir nepieciešami papildu vai specializēti pakalpojumi vai pielāgošana (piemēram, izglītībā vai atpūtā).

Īpašas vajadzības var nozīmēt daudzas lietas — var ļoti labi sadzīvot ar kādu stāvokli, kas ietekmē tikai vienu dzīves jomu, vai arī sadzīvot ar kaut ko tādu, kas pilnībā maina ikdienu. Termins “īpašas vajadzības” tiek lietots, lai aprakstītu personu ar fiziskām vai emocionālām grūtībām vai atšķirībām, kuru dēļ nepieciešama palīdzība vai specializēti pakalpojumi.

Cilvēks var piedzimt ar īpašām vajadzībām, vai arī tās var attīstīties dzīves laikā. (care.com)



Discriminācija (invaliditātes dēļ)

Diskriminācija invaliditātes dēļ ir tad, kad pret jums izturas sliktāk vai nostāda nelabvēlīgākā stāvoklī tāda iemesla dēļ, kas saistīts ar jūsu invaliditāti un iekļauts Vienlīdzības aktā

Attieksme var būt vienreizēja darbība, noteikumu vai politikas piemērošana vai fizisku vai saziņas šķēršļu esamība, kas piekļuvi kaut kam apgrūtina vai padara neiespējamu.

Diskriminācijai nav jābūt tīšai, lai tā būtu nelikumīga.

Pastāv seši galvenie diskriminācijas invaliditātes dēļ veidi:

tieša diskriminācija, netieša diskriminācija, piemērotas vides nenodrošināšana, diskriminācija invaliditātes dēļ, aizskaršana, viktimizācija



Pienākums pielāgot

Darba devējiem un arodbiedrībām, mājokļu nodrošinātājiem un pakalpojumu sniedzējiem ir juridisks pienākums apmierināt to cilvēku ar invaliditāti vajadzības, kurus nelabvēlīgi ietekmē kāda prasība, noteikums vai standarts. Nodarbinātība, mājoklis, pakalpojumi un telpas ir jāveido iekļaujoši un jāpielāgo, lai tās atbilstu cilvēku ar invaliditāti vajadzībām tādā veidā, kas veicina integrāciju un pilnīgu līdzdalību.

Pienākumu pielāgot nosaka trīs principi: cieņa, individualizācija, kā arī integrācija un pilnīga līdzdalība. Papildus iekļaušanai un šķēršļu likvidēšanai organizācijām ir jāņem vērā individuāli pielāgošanas pieprasījumi. Pienākums pielāgot nosaka, ka atiecīgā vieta ir pēc iespējas jāpielāgo vajadzībām, ja vien tas nerada pārmērīgas grūtības. Pielāgošana tiek uzskatīta par piemērotu, ja tā nodrošina vienlīdzīgu iespēju baudīt tās pašas priekšrocības un privilēģijas, kādas piedzīvo citi, vai ja tā ir ierosināta vai ieviesta vienlīdzīgu iespēju sasniegšanai un atbilst indivīda vajadzībām, kas saistītas ar invaliditāti.



Vides/fiziskie šķēršļi Tie ir fiziski šķēršļi un strukturāli šķēršļi dabiskā vai cilvēka radītā vidē, kas kavē vai bloķē mobilitāti (pārvietošanos vidē) vai piekļuvi.

Vides barjeras ārpus mājas, ar kurām visbiežāk saskaras cilvēki ar invaliditāti, ir arhitektonisko konstrukciju (piemēram, rampu, liftu) trūkums; neadekvāti vai neatbilstoši vizuālie, taktilie vai akustiskie signāli, kā arī pielāgota transporta trūkums



Vienlīdzīga pieejamība

Princips nodrošināt piekļuvi ar vienādiem noteikumiem visām personām/klientiem, nodrošinot risinājumus, kas nediskriminē noteiktus lietotājus vai neņem vērā viņu piekļuves prasības.

Izturieties vienlīdzīgi un godīgi pret visiem cilvēkiem, lai nodrošinātu, ka ikvienam neatkarīgi no viņa spējām, ir iespēja kaut ko sasniegt, kaut kur piedalīties vai kaut ko izprast.



Dzirdes traucējumi

Attiecas uz samazinātu spēju dzirdēt vai gadījumu, kad persona vispār neko nedzird. Šis invaliditātes veids ietver ne tikai dzirdi, bet arī ar to saistītās struktūras un funkcijas.

Dzirdes traucējumi kā invaliditātes kategorija ir līdzīga nedzirdīgumam. Oficiālā dzirdes traucējumu definīcija, kas noteikta Likumā par personu ar invaliditāti izglītību (tas nav Latvijas likums), ir šāda: “dzirdes traucējumi, paliekoši vai mainīgi, kas nelabvēlīgi ietekmē bērna izglītības līmeni, bet nav iekļauti ‘nedzirdības’ definīcijā.”

Dzirdes zudums virs 90 decibelu parasti tiek uzskatīts par nedzirdību, un tas nozīmē, ka dzirdes zudums zem 90 decibelu tiek klasificēts kā pastāvīgs vai mainīgs dzirdes traucējums



Slimības

Slimības, parasti ar ierobežotu medicīnisko aprūpi, kas izraisa spēju samazināšanos tiktāl, ka rodas invaliditāte.

Slimība ir sajūta, neveselīguma pieredze, kas ir pilnībā personiska. Bieži vien saslimšanas sākumā nav noteikta diagnoze, piemēram, vēža, tuberkulozes vai diabēta sākuma stadijā. Ārstēšanas trūkuma dēļ cilvēka spējas var pasliktināties.



Iekļaušana

Pieeja, kuras mērķis ir uzrunāt un iekļaut visus cilvēkus, godinot individu un grupu dažādību un unikalitāti, talantus, uzskatus, izcelsmi, spējas un dzīvesveidu.

Iekļaušana ir organizatorisks darbs un prakse, kurā tiek pieņemtas un gaidītas dažādas grupas vai indivīdi ar atšķirīgu izcelsmi. Šīs atšķirības var būt acīmredzamas, piemēram, tautība, vecums, rase un etniskā piederība, reliģija/ticība, dzimums, ģimenes stāvoklis un sociāli ekonomiskais stāvoklis.



Iekļaujošs tūrisms

Attiecas uz nenoteiktības samazināšanu attiecībā uz to, ko sagaidīt no galamērķa vai pakalpojuma. Iekļaujošs tūrisms iestājas par tādas vides radīšanu, kurā visi cilvēki jūtas gaidīti un iekļauti.

Iekļaujošs tūrisms bieži tiek saukts par “pieejamu tūrismu” vai par “tūrismu cilvēkiem ar invaliditāti”. Cilvēki ar invaliditāti ir bijuši un joprojām ir daļēji izslēgti no brīvā laika aktivitātēm, kas tiek piedāvātas cilvēkiem bez pārvietošanās problēmām.

Iekļaujošs tūrisms ir daudz vairāk nekā fiziskais atbalsts, ko varam piedāvāt cilvēkiem ar invaliditāti atvaļinājuma laikā. Lielākais šķērslis ir piedāvāt iekļaujošu emocionālu atbalstu.



Intelektuālās attīstības traucējumi

Attiecas uz samazinātām spējām, kam raksturīgas pazeminātas augstākā līmeņa garīgās funkcijas, kam ir vispārēja, bet ne viendabīga ietekme uz tādiem aspektiem kā mobilitāte, uztvere, izpratne, valoda un emocionālās prasmes.

Intelektuālās attīstības traucējumi nozīmē ievērojami samazinātu spēju izprast jaunu vai sarežģītu informāciju un apgūt un pielietot jaunas prasmes (intelektuālās traucējumi). Tā rezultātā samazinās spēja būt patstāvīgam (traucēta sociālā funkcionēšana), un šie traucējumi sākas pirms pilngadības, ilgstoši ietekmējot attīstību.

Intelektuālās attīstības traucējumi ir neiroloģiskās attīstības traucējumi, ko raksturo divas pazīmes:

- kognitīvo spēju traucējumi;
- adaptīvās funkcijas traucējumi.



Starpnieks

Attiecas uz īpaši apmācītu speciālistu, kurš ir starpnieks starp nedzirdīgu vai neredzīgu personu un citiem, ļaujot viņiem efektīvi sazināties ar apkārtējiem un saņemt no viņiem informāciju.

Starpnieks ir apmācīts profesionālis, kas darbojas kā nedzirdīga un neredzīga cilvēka “acis” un “ausis”, sniedzot specializētus saziņas pakalpojumus un atbalstu. Starpnieks veicina nedzirdīga un neredzīga cilvēka mijiedarbību ar citiem cilvēkiem un vidi.

Starpnieks sniedz informāciju par vidi un notiekošo (izmantojot receptīvo valodu), palīdz nedzirdīgam un neredzīgam cilvēkam sazināties (izmantojot ekspresīvo valodu), vajadzības gadījumā sniedz vai izstrādā koncepcijas, apstiprina darbības, palīdz apgūt dzīvē nepieciešamās prasmes un, pats galvenais, palīdz indivīdam sasniegt pēc iespējas lielāku neatkarību.





Galvenās ieinteresētās personas

Attiecas uz visu līmeņu valdībām, privāto sektoru, cilvēku ar invaliditāti organizācijām, akadēmiskām iestādēm, pieejamības ekspertiem, nevalstiskām organizācijām, citām pilsoniskās sabiedrības organizācijām un starptautiskām un starpvaldību organizācijām, kurām ir tiesības pieņemt lēmumus vai mudināt novērst šķēršļus, ar ko saskaras cilvēki ar invaliditāti.

Ieinteresētā persona ir puse, kurai ir interese par uzņēmumu un kura var ietekmēt uzņēmējdarbību vai kuru ietekmē uzņēmējdarbība. Galvenās ieinteresētās puses tipiskā uzņēmumā ir investori, darbinieki, klienti un piegādātāji. Tomēr, pievēršot arvien lielāku uzmanību korporatīvajai sociālajai atbildībai, jēdziens ir paplašināts, iekļaujot tajā kopienas, valdības un tirdzniecības asociācijas.



Valoda Jebkādas būtiskas grūtības vai traucējumi valodas attīstībā vai funkcijās. Ja s grūtības vai traucējumi attiecas tikai uz noteiktu valodas attīstības aspektu vai attīstības noteiktu valodas funkciju, tos sauc par specifiskiem valodas attīstības as traucējumiem. Ja grūtības vai traucējumi ir lielāki un neaprobežojas tikai ar traucējumi kādu konkrētu aspektu vai funkciju, tiek lietots termins “vispārēji valodas umi attīstības traucējumi”.

Valodas attīstības traucējumi attiecas uz personām, kurām ir problēmas ar verbālo komunikāciju. Tas var būt cerebrālās triekas, dzirdes zuduma vai cita stāvokļa dēļ, kā rezultātā ir apgrūtināta vārdu izruna, tiek izraisīta neskaidra izruna vai stostīšanās, vai nespēja izteikties vai saprast rakstītu vai runātu valodu. Cilvēki ar šādu invaliditāti var izmantot saziņas dēļus vai citas palīgierīces.



Garīgās veselības traucējumi

Jebkurš stāvoklis, kam raksturīgi kognitīvi un emocionāli traucējumi, patoloģiska uzvedība, traucēta funkcionēšana vai to kombinācija. Šādus traucējumus nevar izskaidrot tikai ar vides apstākļiem, un tie var būt saistīti ar fizioloģiskiem, ģenētiskiem, ķīmiskiem, sociāliem un citiem faktoriem.

Garīgās slimības attiecas uz kognitīvās un emocionālās attīstības procesu izmaiņām, kas var ietekmēt indivīda uztveri par sevi vai viņu realitātes uztveri. Ir daudzas garīgo slimību un traucējumu kategorijas, sākot no cilvēkiem ar tādiem traucējumiem kā anoreksija, azartspēļu atkarība vai depresija, līdz dažādām slimībām, piemēram, Alcheimera slimībai vai epilepsijai. Slimības ietekme uz sociālo funkcionēšanu un līdz ar to simptomi un vajadzības dažādiem cilvēkiem var atšķirties. Jebkurā no šiem gadījumiem cilvēkiem var būt zināmas grūtības



atzīt realitāti, un tiem var būt dažādas spriešanas un uzvedības pazīmes atkarībā no viņu spējas pielāgoties dzīves apstākļiem.



Mobilitāte

Indivīda spēja pārvietoties un pielāgoties jaunai darba videi.



Pārvietošanās palīgierīces

Ierīces, kas izstrādātas, lai palīdzētu staigāt un uzlabotu mobilitāti cilvēkiem ar kustību traucējumiem, piemēram: ratiņkrēsli, elektriskie motorrolleri, spieķi, kruķi, staigāšanas rāmji, rollatori un daudzi citi. Šis termins attiecas uz ierīcēm, kuru lietošana nodrošina pārvietošanās brīvību, kas ir līdzīga staigāšanai bez palīdzības vai spējai piecelties no krēsla.

Parasti pārvietošanās palīgīdzekļus izvēlas izmantot cilvēki ar invaliditāti vai traumām vai gados vecāki cilvēki, kuriem ir paaugstināts kritiena risks. Šīs ierīces sniedz lietotājiem vairākas priekšrocības, tostarp lielāku neatkarību, samazina sāpes, kā arī palielina pārliecību par sevi un pašcieņu.

Cilvēku vajadzībām ir pieejamas dažādas mobilitātes ierīces – no spieķiem un kruķiem līdz ratiņkrēsliem un kāpņu pacelājiem.



Nestandarda velosipēdi

Velosipēdi, kas atšķiras no parastajiem divriteņu velosipēdiem ar pedāļiem un ir pielāgoti dažādu braucēju pārvietošanās vajadzībām (trīsriteņi, ar roku darbināmi, ar elektrisku piedziņu utt.)

Pielāgotu velosipēdu piemēri

- Trīsriteņis
- Tandēma velosipēds
- Rokas velosipēds
- Velosipēds ar ratiņkrēslu
- Elektriskais velosipēds



Fiziskā nespēja **Jebkurš traucējums, kas ierobežo vienas vai vairāku ekstremitāšu fizisko funkciju vai smalkās vai rupjās motoriskās spējas.**

Fiziskā nespēja ir fizisks stāvoklis, kas ietekmē personas mobilitāti, fiziskās spējas, izturību vai izveicību. Tā var ietvert smadzeņu vai muguras smadzeņu bojājumus, multiplo sklerozi, cerebrālo trieku, elpošanas traucējumus, epilepsiju, dzirdes un redzes traucējumus u.c.



Pārvietošanās grūtības

Pārvietošanās grūtības attiecas uz personas nespēju izmantot vienu vai vairākas ekstremitātes vai spēka trūkumu staigāt, satvert vai pacelt priekšmetus.

Fiziskās nespējas traucējumi ir stāvoklis, kad personai ir ierobežotas neatkarīgas, mērķtiecīgas ķermeņa vai vienas vai vairāku ekstremitāšu fiziskās kustības. Ierobežota pārvietošanās ar ratiņkrēslu ir grūtības patstāvīgi izmantot ratiņkrēslu. Pieejamā tūrisma mērķis ir izvairīties no nespējas pārvietoties, novērst to, ka cilvēki ir atkarīgi no kāda cita, un palīdzēt pacientam atjaunot, saglabāt vai uzturēt pēc iespējas lielāku spēju pārvietoties un funkcionālo neatkarību



Saprātīgi pielāgojumi

Nepieciešamas un atbilstošas izmaiņas un pielāgojumi, kas neuzliek nesamērīgu vai nepamatotu slogu, ja tas konkrētajā gadījumā ir nepieciešams, lai nodrošinātu cilvēkiem ar invaliditāti visu cilvēktiesību un pamatbrīvību baudīšanu vai īstenošanu vienlīdzīgi ar citiem.

Saprātīgi pielāgojumi ir jebkuras izmaiņas darbā vai darba vidē, kas nepieciešamas, lai cilvēks ar invaliditāti varētu pieteikties darbam, veikt darba pienākumus, virzīties pa karjeras kāpnēm vai iziet apmācības.

Saprātīgi pielāgojumi ir paredzēti ikvienam darbiniekam ar invaliditāti. Tiesības uz saprātīgiem pielāgojumiem attiecas uz visām ar darbu saistītām darbībām, uz kurām attiecas ES tiesību akti, sākot no darbā pieteikšanās procesa līdz darba attiecību izbeigšanai. Tas attiecas arī uz darba apstākļiem un papildu pabalstiem.



Sensorā invaliditāte

Invaliditāte, kas ietekmē tausti, redzi un/vai dzirdi.

Attiecas uz personām ar redzes, dzirdes un runas traucējumiem. Tā attiecas arī uz visiem, kam ir komunikācijas un valodas grūtības. Sensorās invaliditātes ietekmē piekļuvi – piekļuvi vizuālai un/vai akustiskai informācijai. Lielākā daļa informācijas klasē tiek parādīta vizuāli un/vai skaņas formātā.





Servisa dzīvnieks (pavadonis) **Jebkurš dzīvnieks, kas apmācīts sniegt palīdzību vai veikt uzdevumus cilvēka ar fizisku vai garīgu invaliditāti labā. Suņi-pavadoņi ir pazīstamākie servisa dzīvnieki.**

Servisa dzīvnieki palīdz cilvēkiem ar invaliditāti pārvarēt dažādus šķēršļus, līdzīgi kā baltais spieķis vai ratiņkrēsls. Piemēram, tie var vadīt cilvēku ar vāju redzi, brīdināt vājdzirdīgo saimnieku par skaņām vai neļaut bērnam ar autismu nonākt briesmās. Servisa dzīvniekiem nav obligāti jāvalkā veste vai jābūt sertificētiem.



Sociālie šķēršļi **Attiecas uz ierobežojumiem, ko nosaka tas, kā sabiedrība izturas pret invaliditāti un ar pieejamību saistītajām problēmām, un kā tās uztver.**

Dažkārt šīs grūtības ir daudz ierobežojošākas un diskriminējošākas nekā vides šķēršļi, jo sabiedrības apsvērumi par pieejamību ir tas, kas var veicināt nepieciešamās politiskās, sociālās un ekonomiskās izmaiņas, lai to padarītu iespējamu. Piemēri: cilvēki ar invaliditāti ir daudz retāk nodarbināti. Bērni ar invaliditāti ir biežāk pakļauti iebiedēšanai skolā nekā bērni bez invaliditātes.



Invaliditātes sociālais modelis **Apgalvo, ka invaliditāti izraisa tas, kā sabiedrība ir organizēta, nevis cilvēka invaliditāte vai atšķirības.**

Invaliditātes sociālais modelis aplūko veidus, kā novērst šķēršļus, kas ierobežo cilvēku ar invaliditāti izvēli. Kad šķēršļi tiek likvidēti, cilvēki ar invaliditāti sabiedrībā var būt neatkarīgi un vienlīdzīgi, ar izvēli un kontroli pār savu dzīvi.



Strukturāls šķērslis Šie šķēršļi izriet no ēkas dizaina elementiem, piemēram, kāpnēm, durvīm, gaiteņu platuma un telpu plānojuma. Šie šķēršļi var rasties arī ikdienas praksē, piemēram, ja kastes vai citi priekšmeti aizsprosto ceļus.

Dažas vēsturiskās ēkas, piemēram, nav viegli padarīt pieejamas, vienlaikus saglabājot vēsturiskās vērtības.

Stereotipi Noteikti priekšstati, kas cilvēkiem ir par to, kāds ir kāds vai kaut kas, jo īpaši ideja, kas ir nepareiza .

Pastāv vairāki stereotipi, kas saistīti ar invaliditāti, kas ietekmē to uztveri un rada sociālus šķēršļus. Šie stereotipi apgrūtina ikdienas dzīvi un normālu integrāciju sabiedrībā .



Ilgspējīgs tūrisms Attiecas uz apmeklētāju, nozares, vides un uzņēmēju kopienu vajadzību apmierināšanu, vienlaikus ņemot vērā pašreizējo un turpmāko ekonomisko, sociālo un vides ietekmi.

Mērķis ir spēt saglabāt tūrisma aktivitāti ilgstoši, palielinot pozitīvo ietekmi un samazinot negatīvo ietekmi. Tas ietver vietējo kultūru cienīšanu, resursu saglabāšanu un tādu vietējo uzņēmumu atbalstīšanu, kas saglabā kultūras mantojumu un rīkojas videi draudzīgā veidā



Sistēmiski šķēršļi Attiecas uz politiku, praksi vai procedūrām, kuru rezultātā daži cilvēki tiek atstumti vai viņiem netiek nodrošināta vienlīdzīga piekļuve.



Pagaidu invaliditāte Resursos par invaliditāti tiek atzīts, ka cilvēkiem ar pagaidu invaliditāti traumu, operāciju vai īslaicīgas invaliditātes dēļ var būt nepieciešama piekļuve resursiem.

Pagaidu invaliditāte ir, piemēram, laužas ekstremitātes, rokas traumas vai īslaicīga invaliditāte pēc operācijas vai ārstēšanās

<https://disability.tamu.edu/temporary/>.



Tūrisma pakalpojumu ķēde

Tūrisma pakalpojumu ķēde ir sistēma, kurā katra darbība tiek pabeigta pati par sevi un ietekmē tirgu un ceļotāja pieredzi.

No ierašanās galamērķī līdz prombraukšanai ir jānodrošina, ka tūristam tiek garantēts, ka visā viņa ceļojuma laikā tiks nodrošināta pieejamība. Ja nepieejamības dēļ tiek pārrauts kāds ķēdes posms, ar to pietiek, lai tiktu apdraudēta visa ceļojuma laikā gūtā pieredze.



Tūrisma pieejamība visiem

Šis termins tiek lietots, lai apzīmētu to, ka visiem cilvēkiem, neatkarīgi no viņu invaliditātes veida, ir iespējas un resursi apmeklēt dažādas vietas.

Visiem cilvēkiem neatkarīgi no viņu fiziskā stāvokļa, mobilitātes ir iespēja būt tūristiem un izbaudīt ceļojumus. Viņi var arī iesaistīties dažādās aktivitātēs, piemēram, sērfošanā, niršanā, jāšanā, izpletņlēcšanā, doties uz pieminekļiem un muzejiem, kā arī piedalīties ekskursijās.



Tūrisma kvalitāte

Attiecas uz spēju apmierināt klientu vēlmes.

Tūrisma kvalitāte balstās uz tādu pakalpojumu sniegšanu, kas atbilst visu klientu, tostarp cilvēku ar invaliditāti, vajadzībām.

Nepamatotas grūtības Attiecas uz apstākļiem, kas saistīti ar izmaksām, veselības vai drošības jautājumiem, kuru dēļ darba devējam vai pakalpojumu sniedzējam būtu neiespējami vai ļoti grūti izpildīt savu juridisko pienākumu pielāgot telpas.

Ja tūrisma jomas dalībnieks nav pilnībā sagatavojies un nav pielāgojies ar invaliditāti saistīto vajadzību ņemšanai vērā, var rasties situācijas, kad nav iespējams apmierināt klienta vajadzības.

Universālais dizains Tas ir rīks, kas jāizmanto, lai nodrošinātu pieejamību. Tie ir nosacījumi, kam videi, procesiem, precēm, produktiem un pakalpojumiem, kā arī objektiem vai instrumentiem, vai ierīcēm ir jāatbilst, lai nodrošinātu, ka tie ir saprotami, ka ikviens var tos viegli un droši lietot, un var to darīt patstāvīgi.



Tas ir iekļaujošā tūrisma kodols, kas tiek īstenots, piemērojot septiņus principus tūrisma nozares produktiem, pakalpojumiem un politikai visos to dzīves cikla posmos.



Vājredzība Pilnībā vai daļēji samazināta vienas acs vai abu acu spēja noteikt un/vai apstrādāt attēlus. Daudzu bioloģisko un vides faktoru izraisīts redzes zudums jauniem cilvēkiem parasti rodas ģenētiska/bioloģiska stāvokļa dēļ.

Vājredzību dēvē arī par redzes invaliditāti, un tā attiecas ne tikai uz orgānu, ar kuru mēs redzam, bet arī uz struktūrām un funkcijām, kas ar to saistītas. Nošķir aklumu, pilnīgu gaismas trūkumu vai minimālu gaismas uztveri un vājredzību. Šai cilvēku grupai būs īpašas vajadzības, kas izriet no attiecībām ar vidi četros galvenajos aspektos: atrašanās vieta, orientēšanās, komunikācija un drošība.



Pieejama tūrisma apzīmējumi

	Pieejams neredzīgiem un vājredzīgiem cilvēkiem.
	Pieejams nedzirdīgiem un vājdzirdīgiem cilvēkiem.
	Pieejams cilvēkiem ratiņkrēslā un cilvēkiem ar kustību traucējumiem.
	Pieejams (ar palīdzību) cilvēkiem ratiņkrēslā un cilvēkiem ar kustību traucējumiem.
	Pieejams cilvēkiem ar mācīšanās traucējumiem.
	Ir atļauti suņi-pavadoņi vai labierīcībās tiek nodrošinātas ūdens bļodas.
	Ir informācija Braila rakstā (aparakstoši apzīmējumi, virziena rādītāji, bukleti utt.).
	Tiek nodrošināts audio apraksts (tiešraidē, audio ceļvedī, iepriekš ierakstīts utt.).
	Visiem vai neredzīgiem cilvēkiem ir pieejami taustes elementi.
	Ir magnētiskā vai indukcijas cilpa.
	Ir pieejamas ekskursijas zīmju valodā vai zīmju valodas tulki.
	Informācija tiek sniegta lielā drukā vai ir optiski palīgīdzekļi.

Labās Prakses

Pieejama tūrisma



How to read good practices



“Scandic Hotels” ir viesnīcu ķēde, kas piedāvātajos pakalpojumos ir ieviesusi gudru dizainu, lai šie pakalpojumi atbilstu jebkura cilvēka ar invaliditāti vajadzībām.



Mērķi:

- Visās viesnīcās izveidot un ieviest pieejamības sistēmu, kas sastāv no 110 obligātiem punktiem.
- Apmācīt viesnīcu personālu klientu ar invaliditāti apkalpošanā un apmācīt par specifiskām piekļuves prasībām.
- Publicēt visu ar pieejamību saistīto informāciju viņu tīmekļa vietnē. Šī informācija ietver īpašu brošūru, kas paredzēta klientiem ar īpašām piekļuves prasībām, konsultāciju standartu publicēšanu un dažādus ieteikumus par ceļojumu rīkošanu cilvēkiem ar invaliditāti

Svarīgs aspekts šeit ir fakts, ka visi ar pieejamību saistītie izdevumi ir iekļauti viesnīcas vispārējā budžetā, un pieejamība un piekļuve ir tikpat svarīga kā kvalitāte. Līdz ar to šis nav vienreizējs projekts, bet drīzāk ir daļa no viesnīcu ikdienas darba, tādēļ nepārtraukti tiek veikti arī uzlabojumi. Galvenais mērķis ir projektēt tādas viesnīcas, kas ir piemērotas visiem klientiem un ir projektētas saskaņā ar universālā dizaina parametriem.

Galvenās grūtības, kas radušās, ieviešot pieejamību viesnīcu ķēdē, kurai viesnīcas ir dažādās valstīs, ir atšķirības katras valsts normatīvajos aktos un pieejamības standartos. Tāpēc galvenais izaicinājums ir izstrādāt standartu, kas darbotos visās Eiropas valstīs.



Rezultātus:

Viens no galvenajiem rezultātiem, nepārtraukti strādājot pie pieejamības nodrošināšanas, ir izpratnes veidošana par invaliditāti un nepārtraukta pieejamības uzlabošana visās uzņēmuma jomās, dažādās nodaļās, galvenajā birojā un viesnīcās. Turklāt tas ir bijis iespējams, pateicoties viesnīcu ķēdes izpildkomitejas atbalstam, ko tā puda iniciatīvai jau no paša sākuma.

[#Accomodation](#) [#RuralTourism](#) [#Sweden](#)

Prado muzejs ir uzsācis savu pirmo iniciatīvu, kas vērsta uz apmeklētājiem ar redzes traucējumiem un balstās uz inovācijām un tehnoloģijām. Šī projekta rezultātā tagad var aptaustīt sešas gleznas no dažādiem žanriem, kas atrodami muzeja krājumos.



Mērķi:

Šī projekta mērķis ir uztvert gleznas realitāti, lai to pārveidotu kā vienu veselumu un lai sniegtu iespēju emocionāli sajūst šo gleznu. Neredzīgie apmeklētāji var iegūt paaugstinātu mākslinieciski estētiski radošo baudījumu, lai Prado muzejā šos darbus skaidrotu, apspriestu un analizētu. Papildus trīsdimensiju attēliem displejā ir iekļauti didaktiskie materiāli, piemēram, teksti Braila rakstā, audiogidi un necaurredzamas brilles, kuru mērķis ir veicināt redzīgo apmeklētāju pieredzi.

Šī bija pirmā iniciatīva, kas tika uzsākta Prado muzejā, lai mākslas darbus padarītu pieejamus cilvēkiem ar redzes traucējumiem. Projekts piedāvā inovācijas un tehnoloģijas mākslai un sociālajai iekļaušanai, tādējādi sniedzot savu ieguldījumu jēdziena “māksla visiem” popularizēšanā un ieviešanā. Izstādi veidoja Prado muzeja Izglītības departaments ar “AXA Foundation”, “ONCE” (Spānijas Neredzīgo organizācija) atbalstu un “Durero Estudios SL.” tehnisko atbalstu.

Rezultātus:

Pieredzi, ko guvuši neredzīgie vai vājredzīgie, baudot šos trīsdimensiju attēlus, var apkopot ar šādiem izstādes kuratoru komentāriem.

- Attēlotā darba realitāti var uztvert ne tikai caur ģeometriskām formām.
- Tiek panākta mākslas darba emocionālā uztveršana.
- Neredzīgā persona spēj domās no jauna radīt mākslas darbu kā vienu veselumu. Emocionālā atmiņa veicina vizuālo atmiņu.



#Museum #Innovation #Technology #Accessibility

“T-GUIDE” ir Eiropas Tūristu gidu asociāciju federācijas un Eiropas Tīkla pieejama tūrisma jomā piedāvātais apmācību kurss par gida pakalpojumu sniegšanu apmeklētājiem ar mācīšanās grūtībām.



Mērķi:

- Sniegt tūristu gidiem izpratni par prasībām saistībā ar cilvēkiem ar mācīšanās grūtībām un intelektuāliem attīstības traucējumiem un nodrošināt, ka gidi apgūst prasmes, lai varētu sniegt gida pakalpojumus šīm apmeklētāju grupām, tādējādi paplašinot Eiropas tūrisma nozares piedāvājumu, piedāvājot to arvien plašākam klientu lokam.
- Veicināt cilvēku ar intelektuālās attīstības un mācīšanās grūtībām integrāciju Eiropā, dodot viņiem iespēju baudīt tūrisma pieredzi un gūt lielāku izpratni par Eiropas kultūras mantojumu.
- Palielināt trešā sektora, īpaši cilvēku ar invaliditāti un viņu ģimeņu organizāciju, lomu tūrisma nozares profesionāļu mācību programmu un rīku izstrādē, lai nodrošinātu kvalitatīvāku un visu klientu, tostarp cilvēku ar invaliditāti, vajadzībām atbilstošu tūrisma produktu sniegšanu.

Saziņa ar klientu grupām, kurās ir cilvēki ar mācīšanās grūtībām, ir parādījusi, ka ir liels potenciāls izstrādāt plašu ekskursiju klāstu, kas būtu piemērots šai ļoti dažādajai mērķa grupai. Ņemot vērā, ka ir pavisam maz tādu tūristu gidu, kam ir atbilstošas prasmes, ir nepieciešams ar steigu palielināt tādu pasniedzēju skaitu, kas strādā dažādos reģionos un runā dažādās valodās



Rezultātus:

- 18 tūristu gidi no 8 ES valstīm;
- 200–300 tūristu gidi apgūs T-GUIDE modeli;
- Projekta izplatīšanas pasākumos piedalījās 60 000 tūristu gidu un 2000 personu ar garīgās attīstības traucējumiem;
- Par projekta rezultātiem tiks informētas 200 pieejamā tūrisma jomas nevalstiskās un uzņēmējdarbībā ieinteresētās puses visā pasaulē;
- 10–15 apmeklētāji ar intelektuālās attīstības traucējumiem gida pavadībā piedalīsies tūrisma maršruta izmēģinājuma versijā.

#Training #Guides #Tourist Guides #Disabilities

Tīmekļa pieejamības iniciatīva koncentrējas uz to, kā padarīt tīmekļa saturu pieejamāku cilvēkiem ar invaliditāti. Tīmekļa “saturs” parasti attiecas uz informāciju tīmekļa vietnē vai tīmekļa lietojumprogrammā, tostarp:



- dabisku informāciju, piemēram, tekstu, attēliem un skaņām.
- kodu vai iezīmēšanas valodu, kas nosaka struktūru, attēlojumu utt

Mērķi:

Sadarbībā ar organizācijām no visas pasaules Tīmekļa pieejamības iniciatīva nodrošina tīmekļa pieejamību, veicot šādas galvenās darbības:

- nodrošina, ka W3C standarti atbalsta pieejamību;
- izstrādā tīmekļa satura un lietojumprogrammu, pārlūkprogrammu un autorēšanas rīku pieejamības vadlīnijas;
- izstrādā resursus, lai uzlabotu tīmekļa pieejamības novērtēšanas procesus un rīkus;
- atbalsta izglītošanu un informētību par tīmekļa pieejamību;
- koordinē pētniecību un izstrādi, kas var ietekmēt turpmāko tīmekļa pieejamību;
- veicina saskaņotu starptautisku tīmekļa pieejamības standartu ieviešanu

Rezultātus:

WCAG programmatūra ir paredzēta ikvienam, kas vēlas kopīgu vietņu auditēšanas procedūru. Tā ir paredzēts tiešai lietošanai iekšējiem vērtētājiem, ārējiem auditoriem un pētniekiem. Turklāt WCAG programmatūru var izmantot vadītāji, iepirkumu veicēji, politikas veidotāji, regulatori un citi.

Lai veiksmīgi lietotu WCAG programmatūru, ir nepieciešamas zināšanas par WCAG, pieejamu tīmekļa vietnes dizainu, palīgtehnoloģijām un to, kā cilvēki ar dažādām invaliditātēm izmanto tīmekli (kā aprakstīts WCAG-EM atbilstošās kompetences sadaļā).



“SEATRAC” ir bezmaksas pakalpojums, kas cilvēkiem ar invaliditāti un pārvietošanās problēmām nodrošina piekļuvi jūrai bez citu palīdzības. Tas ir inovatīvs, tehnoloģisks palīgs, kas ikdienā veicina autonomiju, kvalitāti un labsajūtu. Tas veicina visu sabiedrības locekļu integrāciju un iekļaušanu. Tas ļauj aprūpētājiem un cilvēku ar invaliditāti ģimenēm bez fiziskām grūtībām baudīt pludmali.



Mērķi:

Tā izveides galvenais mērķis bija sniegt cilvēkiem ar invaliditāti iespēju bez palīdzības baudīt vienkāršu brīvā laika pavadīšanas veidu, piemēram, peldēšanu. “SEATRAC” ir fiksēts kāpurķēžu mehānisms, kas palīdz ar ratiņkrēslu iebraukt ūdenī vai izbraukt no tā. “SEATRAC” izmanto saules enerģiju kā vienīgo enerģijas avotu.

Rezultātus:

Papildus iegudījumam pludmaļu pieejamības nodrošināšanā galvenais projekta iznākums ir interaktīvā karte, kurā ikviens interesents var atrast, kādas ērtības ir pieejamas katrā pludmalē. “SEATRAC” ir pieejams 158 pludmalēs Grieķijā un 8 pludmalēs Kiprā



[#SeaAccess](#) [#FreeService](#) [#Accessibility](#) [#Disabilities](#)

“ILUNION” ir viesnīcu zīmols ar 28 viesnīcām, kas ir pilnībā pielāgotas cilvēkiem ar invaliditāti. 40 % šī uzņēmuma darbinieku ir cilvēki ar invaliditāti.

**Mērķi:**

Šī uzņēmuma galvenais mērķis kopā ar *ONCE* (Spānijas Neredzīgo organizāciju) ir nodrošināt Spānijas sabiedrībai pieejama tūrisma iespējas.

Rezultātus:

Šīs iniciatīvas galvenais iznākums ir veicināt to, ka visai sabiedrībai ir iespējas izvēlēties pieejamu tūrisma un naktsmītnes.

Viesnīcas “ILLUNION” zīmols par darbu pieejama tūrisma jomā ir saņēmis Eiropas izcilības zīmogu EFQM 500+ un Pasaules Tūrisma organizācijas ētikas balvu



[#accomodation](#) [#accessibility](#) [#hotel](#) [#spain](#)

“Pobla de Benifassà” (Kasteljonā) alu gleznojumi ir pielāgoti ar 3D attēlojumiem, magnetizētiem siluetiem un materiālu replikām, lai veicinātu, ka šo vietu apmeklē cilvēki ar redzes traucējumiem.

**Mērķi:**

Šīs iniciatīvas mērķis ir padarīt šo tūrisma objektu pieejamāku neredzīgiem cilvēkiem, kā arī veicināt izpratni par to, cik svarīgi ir padarīt šādas tūrisma aktivitātes pieejamas pilnīgi visiem.

Projekta laikā ir izveidoti atbalsta materiāli ekskursijām gida pavadībā, piemēram, gleznu attēlojumi 3D formātā ar taustāmu reljefu, silueti, kas magnetizēti uz sienas gleznojuma, kā arī piederumu, piemēram, bultu, loku vai keramikas, kopijas

Rezultātus:

Rezultāts ir tas, ka vairāk cilvēku ar invaliditāti apmeklē šīs vietas, kā arī tas, ka sabiedrībā tiek veicināta izpratne par šo tēmu.



#touristicattraction #accessibility #culture #spain #innovation

“Tourism for All” ir neliela, neatkarīga valsts labdarības organizācija – pieejama tūrisma un pieejamas ceļošanas vēstnese Apvienotajā Karalistē.



Mērķi:

Tās mērķi ir:

- nodrošināt tūristiem ar invaliditāti un ceļotājiem precīzu un savlaicīgu informāciju tādā veidā, kādā viņi to vēlas saņemt, lai viņi varētu izdarīt apzinātu izvēli;
- stimulēt un atbalstīt tūrisma un ceļojumu nozari, lai ikvienam nodrošinātu pasaules līmeņa pieredzi;
- strādāt ar politikas veidotājiem, lai nodrošinātu, ka tūrisma un ceļojumu politikā tiek ņemtas vērā attiecīgās vajadzības un ka tā ir saskaņota un koordinēta.

“Tourism for All” tika izveidota 2004. gadā, apvienojot trīs organizācijas: “Tourism for All Consortium”, “IndividuALL” un “Holiday Care”. “Tourism for All Consortium” un “IndividuALL” sniedza biznesa/valsts politikas konsultāciju pakalpojumus saistībā ar pieejamību, savukārt “Holiday Care”, kas 1981. gadā tika izveidota kā labdarības organizācija, sniedza informācijas pakalpojumus patērētājiem ar pieejamības vajadzībām

Rezultātus:

Šī organizācija Apvienotajā Karalistē kļuva par ekspertu pieejama tūrisma un pieejamas ceļošanas jomā, palīdzot ikvienam baudīt pasaules klases tūrisma pieredzi.



Projekts pēta pašreizējos apstākļus reprezentatīvā Eiropas prioritāro jomu kopumā, kā arī to, kā jauni transporta risinājumi, kas ietver sociālo inovāciju un IKT rīkus, var paaugstināt pieejamības un iekļaušanas līmeni.

**Mērķi:**

Izpētīt un izprast prioritāro jomu galvenās iezīmes, kā arī attiecīgos faktorus, kas ietekmē mobilitāti un pieejamību.

Identificēt lietotājus un sociālās grupas, kas visvairāk pakļautas transporta pieejamības problēmām un nevienlīdzībai dažāda veida teritorijās, un veikt visaptverošu viņu mobilitātes prasību analīzi.

Saprast, kā IKT rīki, pakalpojumi un sociālās inovācijas var palīdzēt indivīdiem tikt galā ar pieejamības problēmām un uzlabot vai palielināt attiecīgo lietotāju grupu iekļaušanu un transporta vienlīdzību.

Projekts "INCLUSION" balstīs plānoto izmeklēšanu uz gadījumu izpēti, kas aptvers dažādus ģeogrāfiskos apgabalus un transporta kontekstus, demogrāfiskās kategorijas, iedzīvotāju grupas un mobilitātes risinājumus. Gadījumu izpēte sniegs konkrētu pieredzi no dažādām Eiropas vietām un eksperimentālām iniciatīvām, iesaistot gan sabiedriskā un privātā transporta pakalpojumu sniedzējus, gan dažādas valsts un uzņēmējdarbības struktūras, kā arī atbalsta tehnoloģijas, organizatoriskos un darbības nosacījumus.

Papildinot šo pētījumu, vairāki inovatīvi risinājumi tiks izmēģināti un apstiprināti, īstenojot eksperimentus "INCLUSION" izmēģinājumu laboratorijās

Rezultātus:

Pieejams un iekļaujošs sabiedriskais transports visiem un jo īpaši neaizsargātām cilvēku kategorijām ir galvenais, lai nodrošinātu transporta vienlīdzību un sociālo iekļaušanu.



#euproject #innovation #mobility #ICT

Sociālais uzņēmums “Kustības brīvība” veicina saturīgu un aktīvu brīvā laika pavadīšanu ģimenēm un personām ar invaliditāti, attīsta terapeitisko pasākumu un pārvietošanās brīvības rehabilitācijas iespējas personām ar invaliditāti.



Sociālais uzņēmums radīja jaunu produktu – inovatīvu SUP dēli, kas pielāgots cilvēkiem ar invaliditāti un kustību traucējumiem.

Mērķi:

Paplašināt cilvēku ar invaliditāti aktīvās atpūtas iespējas uz ūdens.

Nodrošināt dažāda veida aktivitātes cilvēkiem ar invaliditāti, lai viņi varētu baudīt atpūtu pie dabas.

Rezultātus:

- Paplašināt cilvēku ar invaliditāti aktīvās atpūtas iespējas uz ūdens.

- Nodrošināt dažāda veida aktivitātes cilvēkiem ar invaliditāti, lai viņi varētu baudīt atpūtu pie dabas.

SUP dēlis izstrādāts sadarbībā ar dažāda veida organizācijām, iesaistot arī pašu mērķauditoriju. Tas ir pirmais šāda veida inventārs, kas veicinās aktīvās atpūtas iespējas uz ūdens cilvēkiem ratiņkrēslā, taču nākotnē plānots paplašināt cilvēku loku, kas šo aprīkojumu varētu izmantot



#socialenterprise #therapies #disabilities #travel #rehabilitation

Muzeja ekspozīcija ir iegremdēta absolūtā tumsā – to nevarat redzēt, bet var sajust! Katram dalībniekam pie ieejas tiek iedoti balti spieķi, kas palīdz pārvietoties. Šī ekspozīcija tika izstrādāta, lai veicinātu izpratni par redzes traucējumiem. Apmeklētāji “piedzīvo” vairākas telpas, un katra no tām ir veltīta kādai maņai: smaržai, taustei, dzirdei, garšai.

**Mērķi:**

- Muzejs tika izveidots, lai palielinātu izpratni par redzes traucējumiem. Tas stāsta par sajūtām, kas rodas, nonākot pilnīgā tumsā.
- Muzeja mērķis ir nodrošināt apmeklētājiem iespēju gremdēties sajūtu un maņu pasaulē, kā arī graut stereotipus par neredzīgiem cilvēkiem un veicināt iecietību Latvijas sabiedrībā

Projekta mērķis ir: noteikt un pārbaudīt optimālus risinājumus sociālo uzņēmumu izveidei un attīstībai, tai skaitā darba integrācijas sociālo uzņēmumu atbalstam, lai palielinātu nodarbinātības iespējas nelabvēlīgākā situācijā esošiem bezdarbniekiem, personām ar invaliditāti un personām ar garīga rakstura traucējumiem. Ekskursijas vada neredzīgi gidi, kuri vislabāk var izskaidrot, kā tas ir dzīvot bez redzes

Rezultātus:

- Izpratnes veicināšanas pasākumi
- Sociālais uzņēmums
- Cilvēku ar invaliditāti iesaistīšana
- Jaunas darba iespējas.



[#museum](#) [#accessibility](#) [#innovation](#) [#latvia](#)

Kampaņas laikā apmācīja sabiedriskā transporta vadītājus, lai nodrošinātu ērtu pārvietošanos ikvienam sabiedrības pārstāvim.

Vadītāji tika apmācīti, kā pareizi sazināties ar cilvēku ar invaliditāti, kā uzvesties, satiekot cilvēku, kurš ir kopā ar īpaši apmācītu suni-pavadoni u.c.



Mērķi:

Mērķis bija sniegt cilvēkiem ar invaliditāti drošības sajūtu.

Speciāli apmācīti vadītāji palīdz, ja pasažierim ir kādi jautājumi vai nepieciešama palīdzība.

Pareizi aprīkots transports un apmācīti šoferi – tas nav papildpakalpojums, bet gan pamatvajadzība. Svarīgi, lai pasažieri ar kustību traucējumiem autobusā varētu pārvietoties ērti un droši.

Cilvēkiem ar invaliditāti pārvietošanās ar sabiedrisko transportu var būt liels izaicinājums, tāpēc svarīgi, lai sabiedriskais transports būtu aprīkots ar nepieciešamajiem tehnoloģiskajiem risinājumiem.

Sabiedriskais transports kļūst pieejamāks visiem, autobusi ir aprīkoti ar rampām un ir pieejami cilvēkiem ratiņkrēslos, nākamās pieturas nosaukums tiek paziņots gan ar skaņas signāliem, gan ekrānos

Rezultātus:

- Tiek radītas iespējas, lai palīdzētu cilvēkiem ar invaliditāti pārvietoties bez citu palīdzības.

- Cilvēkiem ar invaliditāti ir iespējas kļūt patstāvīgākiem.



Jūrmalas pludmalē cilvēki ar invaliditāti var bez maksas izmantot aktīvās atpūtas inventāru, piemēram, ūdens ratiņkrēslus, tandēma velosipēdus, īpašus pludmales zvilņus uz riteņiem u.c. Tiek nodrošināta arī bezmaksas asistenta palīdzība.

**Mērķi:**

- Nodrošināt vienādas iespējas visiem cilvēkiem
- Veicināt iekļaušanu
- Veicināt izpratni.

Rezultātus:

- Cilvēki ar invaliditāti var izklaidēties pludmalē
- Iekļaušanas veicināšana.

Jūrmalas pludmalē iespējams izmantot inventāru, kas paredzēts cilvēkiem ar invaliditāti vai funkcionāliem traucējumiem. Vasaras periodā aprīkojums ir pieejams bez maksas, un bez maksas tiek nodrošināti arī asistenta pakalpojumi. Arī pārgērbšanās kabīnes ir pielāgotas cilvēkiem ar kustību traucējumiem, jo tās ir plašākas un viegli pieejamas. Tādā veidā pludmale ir pieejama ikvienam



Meža taka "Bliznec", kas atrodas Medvednicas dabas parkā, ir pirmā izglītojošā taka Horvātijā, kas pēc tās uzbūves un satura ir pilnībā pielāgota cilvēkiem ar invaliditāti. Tā tika atvērta 2002. gadā, un tā ir kopīgs Horvātijas valsts iestāžu (Zagrebas pilsētas, Horvātijas mežu) un privāto ieinteresēto personu ("VIP Telecom" un Horvātijas cilvēku ar fizisko invaliditāti asociāciju alianses) darbs. Taka ir 800 m gara, tajā ir informācijas punkts, stāvvietas, pati meža taka un pieejams restorāns.



Mērķi:

- Izglītojošs galamērķis gan skolas vecuma bērniem, gan visiem pārējiem (Skaidrojošo pastaigu programma), kas nodrošināts ar pielāgotiem informācijas punktiem (zemu novietoti informācijas stendi horvātu, angļu valodā un Braila rakstā) par dabu un pieejamību.

- Fizisko un arhitektonisko barjeru novēršana, lai cilvēki ar kustību traucējumiem varētu bez grūtībām izbaudīt taku (atrašanās vieta, garums, slīpuma pakāpe, seguma materiāls, papildu drošības pasākumi utt.)

- Attieksmes šķēršļu novēršana, nodrošinot ceļvedi un apmācības personālam un apmeklētājiem par pieejamību un iekļaušanu.

Taku var iziet gan ar elektriskiem, gan nemotorizētiem ratiņkrēsliem, kā arī to var iziet apmeklētāji ar spiekiem un staigulīšiem, kā arī tā ir ērti sasniedzama ar automašīnu vairākos punktos, tādējādi ārkārtas situācijā palīdzību iespējams sniegt ļoti operatīvi.

Taka ir apgaismota, lai to varētu apmeklēt arī naktī

Rezultātus:

Meža taka "Bliznec" sniedz cilvēkiem ar fizisku invaliditāti iespēju gūt tādu pašu pieredzi kā citiem, kas bauda Medvednicas dabas parku.

Katru gadu takā notiek Lieldienu svētceļojums, kurā piedalās liels skaits dalībnieku, un daudzi no svētceļniekiem ir cilvēki ar invaliditāti.

2002. gadā Medvednicas dabas parks par šo projektu saņēma Vides aizsardzības, fiziskās plānošanas un būvniecības ministrijas atbalvojumu.



Projektu "Sicilia e Siracusa Mare per Tutti" (Sicīlija un Sirakūzas jūra ikvienam) 2014. gadā aizsāka Sirakūzās bāzētā asociācija "Sicilia Turismo per tutti" (Sicīlijas tūrisms visiem), un tas apvieno duci Sicīlijas tūristu pilsētu, lai apkopotu informāciju par pieejamām struktūrām Sicīlijas pludmalēs, kas pielāgotas dažādām īpašām vajadzībām.



Mērķi:

Veicināt pieejamu tūrisma un kvalitatīvu viesmīlību, pārvarot daudzveidīgos šķēršļus, kas neļauj tūristiem pilnībā izbaudīt ceļojumu pieredzi Sicīlijā.

Rezultātus:

Projekta laikā tika apkopotas 111 pieejamas piejūras struktūras Sicīlijā, 52 no tām ir publiskas un 59 privātas. Leinteresētās puses un tehniskie eksperti apstiprināja, ka šīs struktūras ir patiesi pieejamas.

Tika sagatavotas arī vadlīnijas pieejamām pludmalēm

Izvēlētajām struktūrām jāatbilst noteiktiem kritērijiem. Pludmalēs jābūt ne tikai pakalpojumiem, kas nepieciešami cilvēkiem ar kustību traucējumiem (piekļuve, labierīcības), bet arī citam aprīkojumam, kas pakalpojumus ļauj izmantot ikvienam:

- infrastruktūra, kas ļauj cilvēkiem ar kustību traucējumiem iekļūt ūdenī un pārvietoties pa pludmali;
- taktīlas platformas, kas ļauj neredzīgiem cilvēkiem orientēties telpā un piekļūt visiem pakalpojumiem;
- audiovizuālie palīgīdzekļi nedzirdīgiem cilvēkiem, ejas, kas izgatavotas no videi draudzīgiem materiāliem,
- iespēja izmantot bērnu pārtinamos galdus



#accessibleseaside #beach #mobility #italy

Projekts “RESTAT – REcognizing Skills to Transform Accessible Tourism” ir 30 mēnešu ilgs projekts PIA jomā, ko finansē Erasmus+ programma. Tajā ir 6 partneri no Itālijas, Spānijas, Grieķijas, Čehijas Republikas un Rumānijas, lai kopīgiem spēkiem sasniegtu novatoriskus rezultātus saistībā ar PIA apmācībām pieejama tūrisma jomā un tādējādi veicinātu šo jauno nozari, kurai ir liels izaugsmes potenciāls, kā stratēģisku soli ES konkurētspējai.



Mērķi:

“RESTAT” pievēršas PIA apmācību kursu trūkumam par pieejamu tūrismu, kā arī centralizētas apmācības shēmas trūkumam daudzās ES valstīs. Tā mērķis ir piedāvāt kompleksu risinājumu, lai padarītu tūrisma darbiniekus un profesionāļus zinošus, gatavus piedāvāt daudzveidīgus pielāgotus pakalpojumus tūristiem ar īpašām vajadzībām. Tūrisma darbinieki un profesionāļi pēc tam spēs veicināt pieejama tūrisma ieviešanu arī citviet

Būs četri galvenie rezultāti:

- Praktisko prasmju un nodarbinātības kartēšanas pētījums (IO1), lai noteiktu vēlamu pieejamā tūrisma prasmju kopumu, kas, visticamāk, tiks iegūts darba vietā, kā arī perspektīvo darba mobilitātes iespēju kopumu profesionāļiem ar prasmēm pieejama tūrisma jomā. Šis pētījums būs pamats turpmākajiem rezultātiem.

- Prasmju apstiprināšanas rīks (IO2), lai objektīvi novērtētu, atpazītu un pat klasificētu tūrisma darbinieku prasmju līmeni attiecībā uz pieejamu tūrismu.

- Prasmju pilnveides kurss (IO3) ar specifisku vidēja līmeņa apmācību moduli, kas ir noderīgs gan tūrisma darbiniekiem, gan vadītājiem, lai padarītu savus pakalpojumus profesionālākus, labāk plānotus, izklaidējošākus un pielāgotus dažādām īpašām vajadzībām.

- Karjeras atbalsta rīks (IO4), lai veicinātu tūrisma profesionāļu nodarbināmību un darba mobilitāti, sniegtu viņiem informāciju par vispiemērotākajām karjeras iespējām, pamatojoties gan uz viņu prasmēm, gan rakstura īpašībām

Rezultātus:

Paredzamie ilgtermiņa rezultāti ir padarīt pieejamu tūrismu par dinamisku ekonomikas nozari, īpaši mazākās pilsētās, ar labi sagatavotu darbaspēku, lai nodrošinātu ilgtspējīgu attīstību, atbildīgu tūrismu un vienlīdzīgu iespēju sociālo vērtību.

Tas arī cenšas sniegt ieguldījumu Eiropas saskaņošanas shēmās, lai atzītu, apstiprinātu un labāk izmantotu darbinieku prasmes un kvalifikāciju.



#euproject #VET #upskilling #careerguidance

Ženēva sniedz labās prakses piemēru attiecībā uz pieejamību Eiropas vēsturiskajā centrā. Ženēvā ir labi saglabājusies vecpilsēta ar tramvajiem, gājēju ielām un daudziem parkiem. Tā kā pilsēta tika uzcelta uz kalna un ap to, daudzās vietās pilsētā ir pakalni, līdz ar dažās vietās universālo pieejamību nodrošināt ir sarežģītāk.



Mērķi:

Dažādas iestādes, īpaši restorāni un kafejnīcas, ir ieviesušas radošus risinājumus, lai apkalpotu klientus tur, kur ielas ir ļoti stāvas.

- Paaugstinātas platformas restorānu un kafejnīcu terasēm.
- Rampas ar pakāpieniem, kas aprīkotas ar centrālajām margām.
- Skaidras un informatīvas norādes.
- Autostāvvietas pilsētas skvēros, kas paredzētas cilvēkiem ar invaliditāti.
- Vietējās asociācijas (piemēram, "HAU-Handicap Architecture Urbanisme") izstrādā ceļvežus, lai panāktu, ka pilsēta ir pieejama cilvēkiem ar invaliditāti.

Rezultātus:

- Ceļveži ("The Finished City", "HAU")
- Dzelzceļa stacija ir pilnībā pieejama, un ir plašs pieejamo tramvaju tīkls
- Pieejama pastaigu infrastruktūra gar ezeru
- Dažas reliģiskās un valdības ēkas, kā arī daži muzeji ir risinājuši jautājumu par pieejamību vienkārši un efektīvi, neapdraudot harmoniju ar vēsturisko centru.

Ženēvā ir daudzas apskates vietas: pastaigu celiņi gar ezeru un pilsētas tramvaji, kas ir ne tikai viegli pieejami, bet arī aprīkoti ar gurnu balstiem pieturvietās, kas ir ļoti noderīgi cilvēkiem ar ierobežotām pārvietošanās spējām. Viena no Ženēvas stiprajām pusēm pieejamība jomā ir tās plašais pieejamo tramvaju tīkls



“Universālās pieejamības kurss pasniedzējiem” (2007) bija sadarbība starp Karaļa invaliditātes padomi, “ACS” fondu un “Fundación Laboral de la Construcción”.

Kurss bija paredzēts būvlaukumu vadītājiem, meistariem un kvalificētiem celtniekiem, un tajā tika aplūkotas ne tikai teorētiskas koncepcijas, bet arī darbu praktiskā puse, jo īpaši nozīmīgas konstrukcijas detaļas universālās pieejamības nodrošināšanai.

**Mērķi:**

Novērst apmācību nepilnības saistībā ar universālo pieejamību, kas vienmēr bija ļoti vērsta uz tehniskajiem darbiniekiem (profesionāliem arhitektiem un inženieriem), nepievēršot pietiekamu uzmanību personālam objektā, kas ir atbildīgs par pareizu darbu izpildi. Šī apmācību nepilnība bieži vien noveda pie tā, ka darbu īstenošanas posmā tika pieļautas dažādas kļūdas.

Šīs apmācības darbības ir ļoti praktiskas, un tās pievēršas pasniedzēju apmācībai, lai garantētu, ka darbi tiek veikti, rūpīgi ievērojot specifikācijas un konstrukcijas detaļas, kas nodrošina universālu pieejamību.

Rezultātus:

Kurss tika sadalīts piecās mācību vienībās:

1. Universāla pieejamība
2. Pilsētplānošana
3. Ēku celtniecība
4. Pilsētplānošanas un ēku celtniecības kopīgie elementi
5. Dokumentācija un tiesiskais pamats.

#course #VET #trainthetrainers #accessibility

Portugāles ceļojumu eksperti, Portugāles ceļojumu centrs piedāvā jums zināšanas un nodošanos jūsu ceļojumu pieredzei neatkarīgi no jūsu vēlmēm. Mērķis ir padarīt jūsu Portugāles apmeklējumu daudz vienkāršāku: no sagatavošanās darbiem pirms ceļojuma līdz pašam ceļojumam, viesnīcai, restorānam, biļetēm, viss noritēs raiti, lai jūs no visas sirds varētu baudīt ceļojumu.

**Mērķi:**

Pieejamības izveide un ieviešana visos reģionos.

Visas informācijas sniegšana par reģioniem, viesnīcām, lidojumiem, grupu un individuālajiem pakalpojumiem

Rezultātus:

Palielinoties apmeklējumu skaitam un pakalpojumu iegādei, rezultāti ir auguši

Viņi ir izveidojuši ceļojumus, kas var ietvert kultūru un vēsturi, labākos vietējos un gardēžu ēdienus, augstākās kvalitātes vīna darītavas, autentiskas un slepenas vietas, zilus ūdeņus un zeltainas pludmales...



Viņiem ir unikāls dažādu ceļojumu portfelis Portugālē, kas izstrādāts, lai apmierinātu visas jūsu vajadzības, sākot no dienas, nakts un individuālām ekskursijām līdz VIP pieredzei, apmeklējot Portugāli.

Neatkarīgi no tā, vai atrodaties Lisabonā, Porto vai Algarvē, viņiem ir labākās dienas ekskursijas un viņi piedāvā iegūt unikālu pieredzi ikvienā no šīm vietām.

Viņi ir ieviesuši jaunu viesnīcu rezervēšanas platformu: "Hotel Travel Center".



“Online Tourism Academy” (Tiešsaistes tūrisma akadēmija) ir tiešsaistes mācību platforma, kas nodrošina pašmācību kursus un tiešsaistes kursus par jēdzieniem, interešu jomām un galvenajiem principiem, kas saistīti ar tūrisma nozari.

**Mērķi:**

Mērķis ir informēt par dažādiem jēdzieniem, kas saistīti ar stratēģiju un tās ietekmi tūrismā, digitālo transformāciju un inovācijām tūrisma nozarē, un tās nozīmi ceļojumu nozarē

Rezultātus:

Akadēmija piedāvā vairākus kursus:
- levads tūrismā – nozares vadība;
- levads starptautiskajā tūrismā un tūrisma tiesībās;
- levads tūrismā, nozares vadībā.

Tiešsaistes tūrisma akadēmija piedāvā vairākus apmācību veidus, kas saistīti ar:

- zināšanām nozares vadībā;
- zināšanām par starptautisko tūrismu, ceļošanu un tūrisma tiesībām;
- zināšanām tūrisma nozares vadībā un tās integrācijā tūrisma un viesmīlības vadības nozarēs



#onlinetraining #tourism #onlineplatform #strategy #mooc

“AccessTUR - Centro de Portugal” ir projekts pieejama tūrisma un sociālās iekļaušanas veicināšanai, ko atbalsta asociācija “Accessible Portugal”.

**Mērķi:**

Mērķis ir atbalstīt tūrisma centru un septiņas tās teritorijas starppašvaldību kopienas, izmantojot inovatīvus rīkus un metodoloģijas

Rezultātus:

Daudzformātu komplekts ar personalizētiem tūrisma veicināšanas materiāliem: zīmju valoda, vienkārša valoda un Braila raksts; 2D vai 2D1/2 reljefs; MP3 ar pašvaldības darba, ainavas vai reklāmas filmas audio aprakstu.

Centrālās Portugāles tūrisma centrs atklāti pievēršas pieejamā un iekļaujošā tūrisma tēmai, un tas stratēģiskā veidā ir izmantojis visas iespējas, lai runātu par šo tēmu transversālā un sistēmiskā veidā



Tīmekļa vietne, kurā varat atrast visas viesnīcas Katalonijā, kas pielāgotas cilvēkiem ar fizisku invaliditāti.

**Mērķi:**

Šīs platformas mērķis ir nodrošināt iespēju dažādās vietnēs atrodamajās Katalonijas viesnīcās pieprasīt pielāgotu numuru vai ko citu

Rezultātus:

Rezultāti ir bijuši pozitīvi, un uzņēmums ir ieguldījis līdzekļus pieejamības nodrošināšanā cilvēkiem ar invaliditāti. Numuri ir lieliski aprīkoti un pielāgoti, un viesnīcas koplietošanas telpas ir pieejamas ar ratiņkrēslu, tostarp trenāžieru zāle un spa džakuzi, kur ir aprīkojums, lai jūs pārvietotu no ratiņkrēsla uz džakuzi.

“Catalonia Hotels & Resorts” ir viesnīcu ķēde, kurā šobrīd ir 73 uzņēmumi vairāk nekā 20 dažādos galamērķos: 56 viesnīcas Spānijā, viena Briselē, viena Berlīnē, viena Amsterdamā, viena Porto, 12 kūrorti Karību jūras reģionā (6 Dominikānas Republikā un 6 Meksikā), un viesnīca Santodomingo.

Šobrīd tā ir vadošā viesnīcu ķēde Barselonā, piedāvājot vairāk nekā 3000 numurus visiem cilvēkiem (ar vai bez invaliditātes)



[#onlineplatform](#) [#tourism](#) [#accessibiity](#) [#tourismforall](#) [#spain](#)

Jaunais standarts: ISO EN 21902: 2021 — Tūrisms un saistītie pakalpojumi — Visiem pieejams tūrisms — Prasības un ieteikumi.

**Mērķi:**

Nodrošināt, ka plašam cilvēku lokam, neatkarīgi no viņu vecuma un spējām, ir vienlīdzīga pieeja tūrismam un tā baudīšanai.

Rezultātus:

- Augstākas kvalitātes pakalpojumi
- Arvien vairāk vietu ir pieejamas
- Pieejamā tūrisma būtisko prasību izpilde.

Tā kā tūrisma jomā bija jānovērš nevajadzīgi šķēršļi, tika izveidots un izdots pirmais starptautiskais standarts, lai palīdzētu padarīt ceļošanu pieejamu. Tā mērķis ir informēt ikvienu tūrismā iesaistīto personu, sākot no lielas valsts tūrisma padomēm, tūrisma operatoriem līdz pašiem tūristiem



[#tourismforall](#) [#accessibletourism](#) [#iso](#) [#quality](#)

Atsauces

- Buhalis, D., & Darcy, S. (Eds.). (2010). *Accessible tourism: Concepts and issues*. Channel View Publications.
- Darcy, S., & Dickson, T. J. (2009). A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32-44.
- Darcy, S., Cameron, B., & Pegg, S. (2010). Accessible tourism and sustainability: a discussion and case study. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(4), 515 - 537.
- Luiza, S. M. (2010). Accessible tourism—the ignored opportunity. *Annals of faculty of Economics*, 1(2), 1154-1157.
- Zsarnoczky, M., & Istvan, S. (2017). Accessible tourism in the European Union. In 6th Central European Conference in Regional Science Conference Proceedings: "Engines of Urban and Regional Development". Faculty of Economics, Matej Bel University in Banská Bystrica (pp. 30-39).
- Zsarnoczky, M. (2018). The future challenge of accessible tourism in the European union. *VADYBA*, 33(2), 39-43.