



OSPITALITATE MAI INCLUZIVĂ PE CAMINO DE SANTIAGO

DE CE ESTE IMPORTANTĂ ACCESIBILITATEA

Camino de Santiago primește **mii de călători în fiecare an**, inclusiv **persoane cu dizabilitati** care doresc să ia parte la această experiență incredibilă. Cu toate acestea, multe hoteluri, restaurante și furnizori de servicii de pe traseu **nu sunt pe deplin accesibile**, ceea ce face dificil pentru acești pelerini să se bucure de călătoria lor. Proiectul INCASA evidențiază necesitatea ca întreprinderile să se implice și să **creeze un mediu mai favorabil incluziunii**, de care să beneficieze atât călătorii, cât și comunitățile locale.

CARE ESTE PROBLEMA?

Multe unități de cazare și restaurante au **bariere fizice** precum scări, uși înguste și toalete inaccesibile. Adesea, **personalul nu este instruit** pentru a asista oaspeții cu dizabilități și **există puține informații fiabile** disponibile cu privire la caracteristicile de accesibilitate. **Aceste provocări descurajează vizitele persoanelor cu dizabilitati**, limitându-le experiența și reducând potențialele oportunități de afaceri.

CUM POT BENEFICIA ÎNTREPRINDERILE?

- **Mai multă accesibilitate înseamnă mai mulți clienți** - creșterea veniturilor și a reputației.
- **Servicii mai bune pentru toată lumea** - schimbări simple îmbunătățesc experiența oaspeților cu dizabilități, a călătorilor în vârstă și a familiilor.
- Respectarea standardelor internaționale - alinierea la orientările privind accesibilitatea poziționează întreprinderile **ca fiind orientate către viitor** și incluzive.
- Îmbunătățirea moștenirii Camino - făcând pelerinajul cu adevărat deschis tuturor îi consolidează **impactul cultural și social**.

CE POATE FI FĂCUT?

1 Spații accesibile

Micile schimbări pot face o mare diferență. Instalarea de rampe, lărgirea ușilor, oferirea de locuri accesibile și asigurarea unor toalete adaptate pot îmbunătăți considerabil experiența oaspeților. Hotelurile ar trebui să aibă **cel puțin o cameră complet accesibilă**, cu caracteristici precum bare de susținere și dușuri cu roțile.

2 Formarea personalului cu privire la conștientizarea dizabilității

Angajații trebuie să știe **cum să asiste oaspeții** cu diferite dizabilități. Formarea ar trebui să acopere comunicarea respectuoasă, manipularea ajutoarelor pentru mobilitate și înțelegerea diferitelor nevoi. Ajustările simple - cum ar fi oferirea de a citi un meniu cu voce tare sau de a îndruma un client cu vedere slabă - sunt foarte utile.

3 Furnizarea de informații clare privind accesibilitatea

Oaspeții trebuie să știe **la ce să se aștepte înainte** de sosire. Hotelurile și restaurantele ar trebui să își listeze caracteristicile de accesibilitate pe site-urile web și pe platformele de rezervare, folosind un limbaj și simboluri clare. De asemenea, disponibilitatea personalului pentru a răspunde la întrebări cu privire la opțiunile de accesibilitate ajută oaspeții să își planifice vizita cu încredere.

4 Crearea unei atmosfere mai incluzive

Incluziunea ține de **atitudine** la fel de mult ca și de infrastructură. Companiile de ospitalitate se pot angaja cu organizații ale persoanelor cu handicap, pot colecta feedback de la călători și pot pune în aplicare politici care să asigure că toți oaspeții se simt bineveniți. Oferirea de **servicii flexibile**, cum ar fi adaptarea nevoilor dietetice sau ajustarea iluminatului și a nivelurilor de zgomot pentru oaspeții sensibili senzorial, poate avea un impact major.